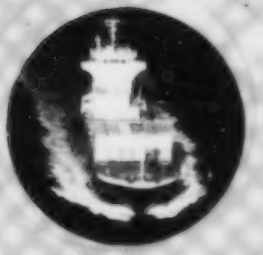
Ministère des Transports

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2003
2004



Québec

105-02267/

Ministère des Transports

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2003
2004

Transports Québec

Dépôt légal – 4e trimestre
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-43350-5

Contenu

- **MINISTÈRE DES TRANSPORTS**
  page 9 à 108

- **Centre de gestion de l'équipement roulant**
  page 109 à 170

- **Centre de signalisation**
  page 171 à 212

Lettre de présentation DU MINISTRE

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du ministère des Transports, incluant les rapports annuels du Centre de gestion de l'équipement roulant et du Centre de signalisation, pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2004. Ce document constitue l'outil de reddition de comptes du Ministère, de l'unité autonome de service et de l'agence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports,

YVON MARCOUX

Québec, octobre 2004

Lettre de présentation du sous-ministre

Monsieur Yvon Marcoux
Ministre des Transports
Hôtel du Parlement
Québec

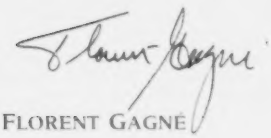
Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du ministère des Transports.

Ce document présente les résultats obtenus au regard des orientations établies dans le Plan stratégique du ministère des Transports pour la période 2001-2004 ainsi qu'au regard des objectifs du Ministère contenus dans la Déclaration de services aux citoyens. De plus, conformément aux dispositions des ententes de gestion qui les régissent, le Centre de gestion de l'équipement roulant et le Centre de signalisation ont élaboré un rapport annuel distinct. Ces deux rapports font partie intégrante du présent document.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le sous-ministre des Transports,



FLORENT GAGNÉ

Québec, octobre 2004

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2003-2004

Ministère des Transports

Table DES MATIÈRES

La déclaration de la direction 12

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes 13

Les faits saillants en 2003-2004 14

1 LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS 17

1.1 La mission 19

1.2 Le partage des responsabilités 19

1.3 L'équipe 20

1.4 L'organisation administrative 20

2 LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 21

2.1 L'information sur l'état des routes et les entraves à la circulation : jour et nuit, sept jours sur sept 23

2.2 La sécurité des usagers de la route au cœur de ses actions 24

2.3 Un service de renseignements offert de 8 h à 17 h 25

2.4 Un suivi diligent des plaintes 26

3 LE PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 ET LE PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 27

3.1 Le plan stratégique 2001-2004 29

3.2 Le plan annuel de gestion des dépenses 29

4 LES RÉSULTATS ATTEINTS EN 2003-2004 31

4.1 Les résultats stratégiques 33

4.2 Les autres résultats 63

5 L'UTILISATION DES RESSOURCES 67

5.1 Le personnel 69

5.2 Les ressources financières 72

5.3 Les ressources informationnelles 78

6 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL 81

7 L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 89

7.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 91

7.2 Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles 92

ANNEXES 97

ANNEXE I Les organismes relevant du ministre des Transports 99

ANNEXE II Les lois administrées par le ministre des Transports 100

ANNEXE III La classification du réseau routier 103

ANNEXE IV L'organisation territoriale du Ministère 104

ANNEXE V L'organigramme du Ministère 107

Les informations contenues dans le présent rapport annuel relèvent de la responsabilité de la direction du ministère des Transports. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel 2003-2004 du ministère des Transports :

- décrivent fidèlement les mandats, les valeurs de l'organisation et les orientations stratégiques;
- présentent les principaux objectifs et les résultats opérationnels;
- couvrent l'ensemble des interventions significatives du ministère des Transports;
- sont exacts et fiables.

Pour garantir la réalisation des objectifs, la fiabilité des données et de l'information contenues dans le rapport annuel et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a exercé un certain nombre de contrôles et mis en place les moyens suivants :

- définition, en fonction de sa mission, des orientations et plans d'actions liés à ses activités à l'aide d'un processus de planification stratégique;
- maintien des comités de direction et de gestion et des comités de gestion dans chaque direction générale pour assurer l'examen et le suivi des opérations et des événements particuliers de manière à pouvoir s'adapter, au besoin;
- maintien, tout au cours de l'exercice financier, des contrôles d'autorisation, d'exécution et de supervision;
- maintien de comités ministériels sur l'éthique, sur la protection des renseignements personnels, sur la sécurité informationnelle et maintien d'un responsable de la sécurité de l'information numérique, pour conseiller le sous-ministre en matière d'éthique et de protection des renseignements nominatifs et numériques détenus par le Ministère;
- maintien d'une Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes dont le rôle consiste d'abord à conseiller la Direction sur les concepts de gestion, le contrôle, la gouverne d'entreprise, puis à effectuer des vérifications pour donner à la direction supérieure du ministère des Transports une assurance raisonnable que les activités se déroulent de façon conforme aux lois, aux règlements et aux directives et visent l'efficience et l'économie dans l'utilisation des ressources;
- validation par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes des données quantitatives et de la cohérence de l'information qualitative présentées dans le rapport annuel 2003-2004 du ministère des Transports.

Je me déclare satisfait des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le présent rapport annuel.

Le sous-ministre des Transports,

FLORENT GAGNÉ

Québec, octobre 2004

DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

Monsieur le Sous-Ministre,

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes a examiné les résultats, les indicateurs, les explications et les informations présentés dans le Rapport annuel de gestion du ministère des Transports pour l'exercice terminé le 31 mars 2004.

Nous avons évalué le caractère plausible et la cohérence générale des informations. Notre examen s'est effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI) à partir de collectes de renseignements, d'analyses, de révisions des calculs, de l'obtention de pièces justificatives et de discussions sur les informations fournies. L'examen ne visait pas la vérification des systèmes de compilation ni l'évaluation du contrôle interne ni la réalisation de sondages.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la divulgation de ces données relève de la direction du ministère des Transports.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les indicateurs et les explications contenus dans le Rapport annuel de gestion paraissent plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne
et de l'évaluation de programmes,

Louise Boily

LOUISE BOILY

Québec, octobre 2004

- Par rapport à la période de 1994 à 1998, le nombre moyen de morts sur les routes du Québec a diminué de 12,3 % de 1999 à 2003 et le nombre moyen de blessés graves, de 4,9 %.
- Le Ministère a investi 279 millions de dollars dans un ensemble d'interventions visant spécifiquement l'amélioration de la sécurité du réseau routier. Ces investissements ont été réalisés à l'occasion de la reconstruction de routes existantes, de nouvelles constructions, de corrections de surfaces de roulement et de divers autres travaux comme l'installation de glissières.
- Le Ministère a alloué 968,4 millions de dollars au Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier pour la réalisation de travaux de conservation, d'amélioration et de développement du réseau routier.
- La mise en œuvre du Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal a donné lieu à des investissements de 263,2 millions de dollars pour des interventions visant à réduire la congestion sur les routes du réseau routier montréalais. Ces investissements se répartissent de la manière suivante :
  - la gestion de la demande (programmes-employeurs) : 0,3 million;
  - les interventions en transport en commun : 148,8 millions;
  - les interventions sur le réseau routier au centre de l'agglomération : 48,8 millions;
  - les interventions sur le réseau routier menant au centre de l'agglomération : 31,6 millions;
  - le Plan d'action conjoint Ville de Montréal-ministère des Transports : 33,7 millions.
- Le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada ont conclu une nouvelle entente en 2003 dans le cadre des programmes fédéraux d'investissement dans les infrastructures routières. Cette entente, à laquelle est rattachée une contribution fédérale de 108,5 millions de dollars, permettra la réalisation de travaux de réhabilitation et d'amélioration majeurs sur les axes routiers suivants : autoroute 10 (46,4 millions), autoroute 15 (25,5 millions) et autoroute 40 (76,5 millions) dans la région de Montréal, autoroute 20 (27,6 millions) dans la région de Québec et route 185 (53,0 millions) dans les secteurs de Rivière-du-Loup et de Dégelis dans la région du Bas-Saint-Laurent.
- D'autres discussions entre les deux gouvernements ont mené au cours de l'année à l'annonce de deux projets importants dont la réalisation sera échelonnée sur quelques années :
  - le parachèvement du boulevard McConnell-Laramée à Gatineau, dont le coût est évalué à quelque 87 millions de dollars;
  - la première phase du programme de rénovation des équipements fixes du métro de Montréal (Programme Réno-Systèmes) impliquant un investissement de 309,4 millions de dollars.

- Finalement, des négociations entre les représentants du gouvernement du Québec et ceux du gouvernement fédéral ont permis de convenir des principes et des grandes lignes des ententes devant être signées au cours de la prochaine année pour la réalisation de l'élargissement à quatre voies divisées de la route 175 entre les villes de Québec et de Saguenay, et du prolongement de l'autoroute 30 au sud de Montréal, entre Candiac et Vaudreuil-Dorion.
- Pour la septième année consécutive, l'achalandage du transport en commun a connu une hausse en 2002[1] pour atteindre le nombre record de plus de 500 millions de personnes transportées.
- Le Ministère a versé 181,1 millions de dollars aux organismes qui offrent des services de transport en commun, soit 161 millions en aide aux immobilisations destinée aux sociétés de transport en commun dans les grandes agglomérations et 20,1 millions en aide à l'exploitation pour les organismes municipaux et intermunicipaux de transport en périphérie des grandes agglomérations et dans les petites villes.
- Le Ministère a procédé au transfert du montant perçu pour le droit annuel de 30 dollars imposé en vertu du Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun dans les régions métropolitaines de recensement du Québec. Pour l'année 2003-2004, cela représente un montant de 65,5 millions de dollars qui a été réparti entre l'Agence métropolitaine de transport et les sociétés de transport de Québec, de l'Outaouais, de Sherbrooke, de Trois-Rivières, de Saguenay et de Lévis.
- Le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté pour les personnes handicapées a permis de verser 52,3 millions de dollars aux 102 organismes de transport adapté (sociétés de transport en commun et municipalités) qui offrent des services de transport répondant aux besoins des personnes handicapées.

1. Ces données proviennent des données sur l'achalandage du transport en commun pour l'année 2003 au moment de la publication du rapport annuel de gestion.

PARTIE 1

Le ministère
DES TRANSPORTS

1.1 La mission

La mission du Ministère est d'assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement économique, social et durable du Québec.

Pour ce faire, le Ministère doit notamment élaborer et proposer au gouvernement des politiques relatives aux services, aux réseaux et aux systèmes de transport. Ces politiques se concrétisent par les activités suivantes :

- la planification, la conception et la réalisation des travaux de construction, d'amélioration, de réfection, d'entretien et d'exploitation du réseau routier et des autres infrastructures de transport qui relèvent de sa responsabilité;
- le soutien technique et financier aux municipalités pour l'entretien et la réfection du réseau routier local;
- le soutien aux systèmes de transport des personnes, notamment le transport en commun en milieu urbain, le transport adapté et le transport aérien dans les régions;
- l'élaboration, la mise en œuvre et la promotion de programmes de sécurité et de prévention des accidents dans les transports;
- le soutien au transport des marchandises, en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport (routier, ferroviaire et maritime).

1.2 Le partage des responsabilités

Dans le domaine des transports, les responsabilités sont partagées entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada. Ainsi, le Québec a une compétence presque totale sur le transport routier, compétence qu'il partage avec les municipalités, notamment pour la gestion du réseau routier local.

Par ailleurs, les secteurs maritime, aérien et ferroviaire relèvent principalement du gouvernement fédéral. Toutefois, au cours des dernières années, celui-ci s'est retiré, pour ces trois secteurs, de la gestion et du financement pour se concentrer sur l'encadrement et les politiques. Cette nouvelle orientation a pris la forme soit d'une privatisation de certaines activités ou d'un transfert de responsabilités à des entités locales ou régionales. Ce repositionnement du gouvernement fédéral amène le gouvernement du Québec à s'investir davantage dans les secteurs du transport maritime, aérien et ferroviaire.

En matière de sécurité routière, le Québec a pleine compétence pour légiférer. Pour le gouvernement québécois, cette responsabilité est assumée par le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec. Ceux-ci sont soutenus dans cette mission par différents organismes publics et sociétés d'État. Le partage d'une vision commune, la concertation et la complémentarité des interventions de chacun sont essentiels pour doter le Québec de transports sécuritaires. À titre d'exemples, mentionnons : l'application du Code de la sécurité routière par les différents corps policiers; le contrôle routier des véhicules lourds effectué par la Société de l'assurance automobile du Québec; l'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, au regard notamment de l'inscription des propriétaires et exploitants de véhicules lourds au registre de la Commission des transports du Québec, ainsi que l'élaboration et la coordination de diverses politiques et mesures par le Ministère.

La planification et l'organisation des services de transport en commun sont aussi une responsabilité partagée entre les organismes publics de transport, les organismes municipaux et intermunicipaux de transport, l'Agence métropolitaine de transport et le Ministère.

1.3 L'équipe

Le ministère des Transports possède la plus vaste équipe d'employés[2] (4 926 employés réguliers et 1 569 employés occasionnels)[3] compétents et engagés dans le domaine du transport au Québec et ces personnes, qui mettent leur expertise et leurs habiletés au service de la population québécoise, sont sa plus précieuse ressource. Le Ministère met en conséquence un soin particulier à créer un milieu de travail épanouissant, propice au dépassement sur le plan professionnel, afin de canaliser l'énergie de son personnel vers la réalisation de sa mission. C'est pourquoi son organisation est performante et en mesure de tout mettre en œuvre pour produire les résultats attendus.

1.4 L'organisation administrative

Le personnel du Ministère est regroupé dans cinq directions générales :

- les deux directions générales opérationnelles sur le territoire, soit la Direction générale de Québec et de l'Est et la Direction générale de Montréal et de l'Ouest, qui interviennent sur le territoire du Québec par l'intermédiaire de 14 directions territoriales et de 58 centres de services;
- la Direction générale des politiques et de la sécurité en transport;
- la Direction générale des infrastructures et des technologies;
- la Direction générale des services à la gestion.

Par ailleurs, comme on peut le voir dans l'organigramme qui figure en annexe, le Ministère compte des unités qui relèvent directement du sous-ministre des Transports : la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes, le Service de la sécurité civile et le bureau du sous-ministre qui chapeaute le Secrétariat, le Service des enquêtes, la Direction des communications et le Service de la coordination de la programmation.

Le Ministère compte une unité autonome de service (UAS), le Centre de gestion de l'équipement roulant, qui gère le parc de véhicules du Ministère et offre ses produits et services à d'autres organisations publiques, ainsi qu'une agence, le Centre de signalisation, qui produit les panneaux de signalisation nécessaires aux activités du Ministère. Les rapports annuels de cette unité et de cette agence figurent dans des sections distinctes du présent document.

La structure organisationnelle du Ministère est largement décentralisée. Les unités territoriales jouissent d'une grande autonomie en matière de gestion des ressources et agissent de concert avec les organismes municipaux et régionaux. Certaines unités centrales contribuent à la réalisation des travaux de planification ou de programmation, des travaux de nature législative ou normative, ou des activités liées aux services à la gestion, et d'autres fournissent des services d'ingénierie de pointe et assurent un encadrement technique pour l'exécution des travaux en matière d'infrastructures de transport.

Finalement, en matière de transport, divers organismes, notamment la Société de l'assurance automobile du Québec, la Société des traversiers du Québec, la Commission des transports du Québec et l'Agence métropolitaine de transport, relèvent de l'autorité du ministre. L'annexe I présente les coordonnées de ces organismes qui publient leur propre rapport annuel.

2. Le lecteur peut se référer à la section 5.1 du présent rapport pour plus de détails relativement à la gestion des employés au Ministère.
3. Ces chiffres incluent les employés du Centre de gestion de l'équipement roulant et ceux du Centre de signalisation.

PARTIE 2

La déclaration
DE SERVICES AUX CITOYENS

Comme l'exige la Loi sur l'administration publique, le ministère des Transports a rendu publique, le 1er avril 2001, sa première Déclaration de services aux citoyens. Celle-ci énonce la mission du Ministère et décrit les produits et les services qui en découlent. En plus de rappeler l'importance que le personnel du Ministère accorde à la qualité des services, la Déclaration de services aux citoyens présente quatre objectifs particuliers en ce qui concerne les services aux citoyens.

2.1 L'information sur l'état des routes et les entraves à la circulation : jour et nuit, sept jours sur sept

Avec cet objectif, le Ministère vise à fournir aux usagers de la route l'information la plus à jour possible sur l'état des grands axes routiers sous sa responsabilité ainsi que sur les entraves à la circulation. Il rend cette information accessible, soit directement par ses services « Conditions routières » pour l'état des routes et « Travaux routiers » pour les entraves à la circulation, services qui peuvent être consultés par téléphone ou par Internet, soit indirectement par un large réseau de diffuseurs, notamment par des chroniques radio et des capsules télévisées. Pour ce qui est des travaux routiers, les journaux écrits et électroniques sont aussi mis à profit. Afin d'améliorer l'accessibilité de cette information par téléphone, une ligne sans frais desservant toutes les régions a été mise en service en décembre 2003.

En 2003-2004, 47 000 personnes ont utilisé la ligne téléphonique « Travaux routiers » pour se renseigner sur les entraves à la circulation et 245 000 personnes ont téléphoné au service « Conditions routières » pour connaître l'état des routes. Dans le cas du service « Conditions routières », cela représente une hausse de 32,4 %. Deux facteurs peuvent expliquer cette augmentation : d'une part, un hiver plus rigoureux et, d'autre part, l'instauration d'une ligne téléphonique à numéro unique[4] qui est accessible sans frais de partout au Québec, ainsi qu'au Canada et aux États-Unis. En ce qui concerne l'information sur les entraves à la circulation, cela représente une baisse de 25,4 %. Notons que l'utilisation du service d'information sur les travaux routiers est en baisse depuis plusieurs années. Cette situation s'explique en grande partie par le fait que le Ministère a recours depuis quelques années à une plus grande variété de moyens pour diffuser l'information relative aux travaux routiers : journaux, radio, télévision, sites Internet.

Finalement, au cours de l'année 2003-2004, le site Internet du Ministère a fait, en moyenne, l'objet de 3 045 424 visites[5] par mois. Ce nombre représente une augmentation de 28 % par rapport à l'année 2002-2003, alors que le site recevait en moyenne 2 384 510 visites par mois. Il est intéressant de noter que ce dernier chiffre représente quant à lui une augmentation de 117 % du nombre de visites par rapport à l'année 2001-2002. En effet, en 2002-2003, le site a fait l'objet d'une refonte qui a permis d'augmenter considérablement la quantité d'informations fournies, de faciliter la navigation et de mettre en ligne un accès direct aux caméras de circulation.

Un sondage[6] réalisé à l'automne 2003 pour le Ministère auprès de 1 217 personnes âgées de 18 ans et plus fait ressortir que, en tenant compte de l'ensemble des moyens mis à leur disposition, les gens jugent adéquate l'information diffusée par le Ministère avant et pendant les travaux routiers, et ce dans des proportions semblables à ce qu'on enregistrait l'année précédente (73 % en 2003 comparativement à 75 % en 2002). Par contre, la proportion de Québécois qui jugent l'information diffusée insuffisante est en hausse de 6 points par rapport à l'an dernier (23 % en 2003 comparativement à 17 % en 2002). Il faut toutefois noter que plus de gens ont exprimé une opinion en 2003 qu'en 2002, le taux de non-réponses étant passé de 9 % en 2002 à 4 % en 2003.

4. Il s'agit du numéro 1-888-355-0511.

5. Le nombre de visites correspond au nombre de pages Web ouvertes par les visiteurs.

6. L'Observateur, *Préoccupations de la population en matière de transports et satisfaction à l'égard des services offerts par le ministère des Transports – Édition 2003*, rapport final rédigé pour le ministère des Transports du Québec, le 15 mars 2004.

La sécurité des usagers de la route au cœur de ses actions

Un grand nombre des actions du Ministère ont un effet sur la sécurité, particulièrement sur le réseau routier qui relève de sa compétence. Comme une des orientations du plan stratégique du Ministère porte précisément sur la sécurité, les résultats à cet égard sont présentés dans la partie 4 du présent rapport.

Par ailleurs, pour faire part à la population de ses préoccupations en matière de sécurité routière, le Ministère tient des campagnes d'information. L'objectif principal de ces campagnes est de sensibiliser les groupes concernés à la nécessité d'adopter des comportements sécuritaires dans leurs déplacements. En 2003-2004, le Ministère a ainsi réalisé six campagnes d'information sur la sécurité.

Le virage à droite au feu rouge

L'autorisation du virage à droite au feu rouge (VDFR) en avril 2003 a nécessité la mise en place d'une série de mesures destinées à informer la population des modalités de son entrée en vigueur et des règles à suivre pour effectuer la manœuvre de façon sécuritaire. Une de ces mesures a été la tenue d'une importante campagne de sensibilisation du public sur le thème « Le virage à droite au feu rouge, je pense piétons ».

Une enquête fut réalisée dans les semaines qui suivirent cette campagne dans le but notamment d'évaluer la connaissance qu'avait la population de la nouvelle réglementation et des règles de sécurité à observer en cas de virage à droite au feu rouge. Il est ressorti de cette enquête que le message principal de la campagne avait été très bien compris, puisque 88 % des répondants (tous des automobilistes) avaient décrit correctement la principale manœuvre expliquée dans les messages, qui consiste faire un arrêt complet et à bien regarder dans chaque direction avant d'effectuer la manœuvre (« arrêtez, regardez, décidez »).

La sécurité aux abords des chantiers routiers

Conscient des conséquences majeures que peuvent avoir les chantiers routiers pour la sécurité des usagers de la route et la fluidité de la circulation, le Ministère, grâce au plan d'action élaboré en collaboration avec ses partenaires, a déployé depuis trois ans une série de mesures visant à réduire, voire à éliminer les risques liés à la circulation routière sur les sites de travaux. Il a élaboré différentes stratégies à cet effet, notamment une campagne d'information et de sensibilisation destinée aux conducteurs.

Le thème de la campagne, « Au nom de la vie ralentissez ! », illustrait clairement la nécessité d'amener les conducteurs à réduire leur vitesse sur les chantiers routiers. Pour ce faire, la présence de la Sûreté du Québec sur certains chantiers ciblés a même été soulignée, le message radio y faisant directement allusion et des panneaux routiers spéciaux ayant été installés aux abords des sites des travaux, rappelant aux conducteurs la surveillance policière accrue.

L'étude d'impact de la campagne 2003 illustre bien l'importance qu'accordent les usagers de la route à l'information sur les travaux (très important : 37 %, assez important : 41 %). Elle souligne aussi que 72 % des répondants ayant remarqué les panneaux d'affichage « Au nom de la vie ralentissez ! » affirment que ceux-ci les ont incités à respecter la signalisation des chantiers routiers. La campagne a connu un bon niveau de notoriété, soit de 67 %.

La sécurité routière en conditions hivernales

Diffusée cette année sur le thème « Ensemble, apprivoisons l'hiver ! », la campagne incitait à nouveau les conducteurs à la prudence sur les routes en hiver et à adopter des attitudes et des comportements appropriés. Il s'agissait de leur démontrer la nécessité d'adapter leur conduite aux conditions hivernales, d'équiper leur véhicule de quatre pneus d'hiver, de rouler plus lentement, de garder une bonne distance par rapport aux autres véhicules et de s'informer des conditions routières. Sur ce dernier point, la campagne comportait un important volet portant sur la nouvelle terminologie utilisée pour décrire les conditions routières.

Les résultats des études faites entre 1995 et 2004 pour évaluer l'efficacité de ces campagnes révèlent en effet que les usagers du réseau routier ont de plus en plus tendance à équiper leurs véhicules de pneus d'hiver et à adapter leur comportement aux conditions hivernales. Fait significatif, 55 % des conducteurs affirment toujours se renseigner sur les conditions routières avant d'effectuer de longs déplacements.

Le partage de la route entre cyclistes et automobilistes

Considérant que la pratique du vélo connaît une popularité croissante au Québec depuis quelques années, le Ministère a poursuivi cette année sa campagne de sécurité sur le thème du partage de la route entre cyclistes et automobilistes. Elle visait encore à les informer des divers aménagements cyclables et de la signalisation spécialement conçus pour assurer leur sécurité.

La sécurité en véhicules hors route

Dans le domaine des véhicules hors route, des campagnes de sécurité ont été organisées dans le but d'inciter les amateurs de motoneige et de véhicule tout-terrain à adopter des comportements sécuritaires. Elles ont été réalisées en collaboration avec les fédérations concernées, la Sûreté du Québec et les policiers municipaux. Ces campagnes de sécurité ont débuté par des conférences de presse, l'envoi de communiqués, des capsules télévisées, des dépliants et la participation à différents salons.

Accidents avec la grande faune

Depuis 1993, différentes mesures ont été prises par le Ministère pour sensibiliser les automobilistes à la prudence dans les secteurs où les collisions avec la grande faune sont le plus susceptible de se produire. En 2003, il a été décidé de relancer cette campagne afin de rappeler aux automobilistes d'être vigilants en tout temps. Le recours aux relations de presse et publiques, à l'imprimé et à l'affichage est demeuré prioritaire pour atteindre le public.

Outre ces moyens, des panneaux à messages variables et de la signalisation sur la grande faune ont été placés le long des routes aux endroits où le danger est plus grand. Par ailleurs, le Ministère a poursuivi l'aménagement de mares salines et la pose de clôtures électriques dans la réserve faunique des Laurentides.

2.3 Un service de renseignements offert de 8 h à 17 h

Avec cet objectif, le Ministère vise à fournir au public l'information sur les lois, les règlements, les programmes et les politiques qu'il administre. Il utilise pour cela des moyens d'information efficaces, notamment un service téléphonique de renseignements généraux, accessible de 8 h à 17 h les jours ouvrables, et un site Internet.

Le Ministère a pris cette année diverses mesures en vue d'optimiser son service de renseignements généraux :

- la mise en service, en décembre 2003, d'une ligne sans frais (1-888-355-0511) desservant toutes les régions, en tout temps;
- la mise en service d'un portail téléphonique offrant différentes options;
- le prolongement des heures du service de renseignements généraux;
- une diminution du temps d'attente;
- la création d'une procédure de réponse adaptée aux particularités de certaines régions;
- l'optimisation des horaires des préposés aux renseignements;
- une révision de la procédure de gestion des courriers électroniques reçus afin de réduire les délais de réponse.

Entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, 28 971 appels ont été acheminés au système de renseignements téléphoniques généraux du Ministère, comparativement à 32 165 en 2002-2003, ce qui représente une baisse de 10 %. Cette baisse est attribuable à la mise en service du portail vocal, qui donne au public un accès plus facile à de l'information concernant le ministère des Transports.

Le Ministère a en outre reçu au cours de l'année 3 077 demandes d'information par courrier électronique, ce qui représente une diminution de 3 % par rapport à l'année dernière. Avec le temps, les sujets des demandes de renseignements par courrier électronique et téléphoniques ont changé. En effet, les premières années, les courriels provenaient de gens liés au domaine des transports, les questions étaient de nature technique. Maintenant, la majorité des questions proviennent du grand public. Les sujets sont devenus plus généraux alors qu'au contraire les demandes téléphoniques deviennent plus pointues. Dans un souci d'uniformité et de représentativité, le Ministère a, cette année, modifié les listes des sujets, ce qui explique l'absence de statistiques à cet égard. Cette nouvelle nomenclature permettra au Ministère d'évaluer la nécessité de certaines interventions ou activités de communication et également de déterminer quelles sont les informations les plus souvent demandées pour les intégrer, s'il y a lieu, à son site Internet.

En mars 2004, le Ministère a mis à la disposition de la population, sur son site Internet, l'Atlas des transports du Québec qui est un des atlas sectoriels de l'Atlas du Québec. Il a pour objectif de faire connaître, en fonction de la situation géographique, différents aspects du transport au Québec ainsi que les services publics offerts à la population et aux gens d'affaires d'ici et d'ailleurs. Il offre également la possibilité d'obtenir une estimation des distances et des temps de déplacement routier entre plus de 1 500 localités québécoises.

24

Un suivi diligent des plaintes

Cette année, le Ministère s'est donné comme objectif de mieux documenter les plaintes, de manière à les distinguer clairement des demandes d'intervention qui ont directement trait à un problème sur le réseau routier. À cet effet, les définitions de la plainte et de la demande d'intervention ont été précisées et formulées comme suit :

- Plainte : expression orale ou écrite d'une insatisfaction d'un citoyen qui s'estime lésé ou qui dit avoir subi un dommage ou un inconvénient à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission ayant un rapport avec les produits ou les services du Ministère.
- Demande d'intervention : expression orale ou écrite d'un citoyen qui signale une situation problématique, une défectuosité ou tout autre problème ayant un rapport soit avec la mission du Ministère, soit avec les produits ou les services offerts à la population et qui demande qu'on corrige la situation.

Au chapitre des résultats, au cours de l'année 2003-2004 le Ministère a enregistré 3 340 plaintes, dont 2 995 se rapportaient au réseau routier, soit 90 % du total des plaintes. De ce nombre, 1 258 plaintes avaient trait à la viabilité hivernale et 556 portaient sur l'état de la chaussée. Les travaux routiers ont fait l'objet de 353 plaintes.

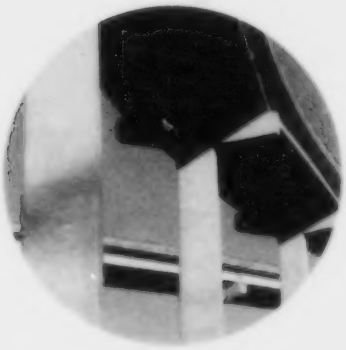
Le Ministère s'est particulièrement démarqué cette année en ce qui a trait aux délais de réponse au public. En effet, 2 934 plaintes verbales ont été traitées dans un délai moyen de 1,8 jour, soit bien en deçà des 5 jours suivant leur réception, comme il est prévu dans la Déclaration de services aux citoyens. Les plaintes écrites, au nombre de 394, ont été traitées dans un délai moyen de 5,8 jours, alors que le délai de réponse fixé dans la Déclaration de services aux citoyens est de 10 jours.

Par ailleurs, le Ministère a enregistré 6 149 demandes d'intervention sur son réseau routier. De ce nombre, 95 %, soit 5 842 demandes, concernaient des signalements sur le réseau routier. Cette année, ce sont les opérations d'entretien hivernal qui ont fait l'objet du plus grand nombre de demandes.

PARTIE 3

Le plan stratégique 2001-2004

ET LE PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES



3.1 Le plan stratégique 2001-2004

Conformément à la mission qui lui est confiée, le ministère des Transports s'est donné pour la période 2001-2004, dans le cadre de la Loi sur l'administration publique, un plan stratégique[7] qui, après avoir précisé le contexte et les enjeux de son intervention, détermine les grandes orientations qu'il adopte pour diriger son action.

Pour la période 2001-2004, le Ministère a adopté trois grandes orientations stratégiques :

- des systèmes de transport plus efficaces au service du développement socio-économique du Québec et de ses régions;
- des transports plus sécuritaires en collaboration avec tous les organismes privés et publics concernés;
- une organisation plus performante afin d'améliorer les services à la population.

Ces orientations sont regroupées autour de six axes d'intervention qui comprennent sept objectifs. Ceux-ci se concrétisent par la réalisation d'actions précises, dont les résultats visés (20) sont mesurés au moyen d'indicateurs (33) dans le but d'évaluer la progression des actions et de faire les ajustements qui s'imposent pour que le Ministère puisse accomplir sa mission.

Le chapitre suivant présente les résultats atteints par le Ministère au cours de l'année 2003-2004 en fonction de ces orientations, axes d'intervention et objectifs.

3.2 Le plan annuel de gestion des dépenses

Le plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004[8] tient compte des principaux objectifs du plan stratégique et des ressources disponibles. On y prévoit donc que le Ministère poursuive au cours de cette année ses investissements majeurs dans la conservation, l'amélioration et le développement du réseau routier, en y investissant quelque 930 millions de dollars.

Soulignons que, compte tenu du fait que le Budget de dépenses du gouvernement a été déposé plus tardivement qu'à l'accoutumé en raison de l'élection du 14 avril 2003, le plan annuel de gestion des dépenses est présenté sous une forme abrégée, c'est-à-dire qu'il ne contient que les principales informations relatives aux dépenses du Ministère pour l'année. On n'y trouve pas non plus de cible annuelle au regard des indicateurs du plan stratégique.

Le lecteur trouvera à la section 5.2 le bilan au 31 mars 2004 du plan annuel de gestion des dépenses du Ministère.

7. Ministère des Transports du Québec, *Plan stratégique du ministère des Transports – 2001-2004*, avril 2001, 50 pages. Ce document peut être consulté dans le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : www.mtq.gouv.qc.ca/fr/ministere/plan.asp

8. *Budget de dépenses 2003-2004, Volume III, Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes*, Conseil du trésor du Québec, pages 85 à 90.

PARTIE 4

Les résultats

ATTEINTS EN 2003-2004

ORIENTATION 1 — DES SYSTÈMES DE TRANSPORT PLUS EFFICACES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

Les transports jouent un rôle essentiel dans le développement du Québec ainsi que dans l'amélioration de la qualité de vie de la population. La satisfaction des besoins en transport signifie une desserte adéquate des collectivités et des entreprises dans toutes les régions du Québec, ce qui implique notamment une industrie du transport des marchandises compétitive ainsi que des transports collectifs offrant des services de qualité, sécuritaires et au meilleur coût possible. Des systèmes de transport efficaces supposent une planification adéquate et des interventions en transport intégrées et harmonisées avec le développement des régions et des grands centres urbains du Québec. Pour y parvenir, le Ministère articule ses actions autour des axes suivants : favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs, soutenir le développement socio-économique des régions du Québec et accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations.

Axe 1.1

Favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs

Le Québec dépend pour son développement économique de sa capacité à commercer avec les marchés extérieurs, particulièrement avec l'Ontario, les États du Nord-Est américain et les provinces maritimes. Dans cette perspective, le Ministère veut faciliter l'accès des pôles économiques du Québec aux marchés extérieurs. Pour ce faire, il entend **améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur**[9].

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Réduire de moitié, d'ici 2005, l'écart actuel entre la qualité des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur et celle des routes du réseau stratégique des États du Nord-Est américain.

- **Indicateur**[10] **:**

  Pourcentage des chaussées des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur en bon état.

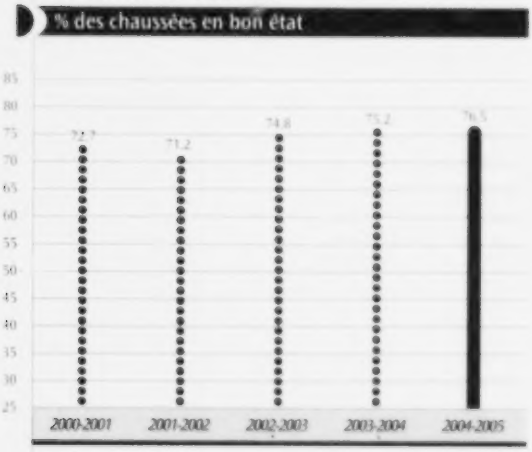
- **Cible pour 2004-2005 :**

  76,5 %

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  75,2 %

Réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur



Source : Ministère des Transports

9. Le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur est un sous-ensemble du réseau routier supérieur relevant de la compétence du ministère des Transports. Le lecteur peut se référer à l'annexe III pour plus de détails sur la classification du réseau routier.

10. Dans le plan stratégique, l'indicateur est défini par un écart. Pour le rapport annuel, nous avons défini l'indicateur par un pourcentage pour en faciliter le suivi. Cette modification ne change en rien le résultat visé et la cible qui en découle.

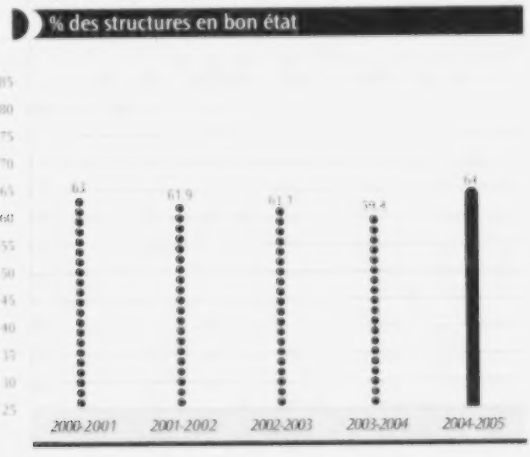
Pour établir la qualité du réseau routier, le Ministère se sert d'une mesure utilisée dans plusieurs pays, soit l'indice de rugosité international (IRI), qui est une évaluation du confort au roulement. Le calcul de l'indice est effectué à l'aide du véhicule multifonction du Ministère. Les étapes d'auscultation et de traitement des données sont encadrées par un plan d'assurance qualité pour en assurer la validité. Au cours de l'année 2003-2004, 14 946 kilomètres de route ont été auscultés, le reste du réseau l'ayant été l'année précédente. Dans ce dernier cas, les données sont actualisées en utilisant des modèles de dégradation et en prenant en compte les travaux effectués sur le réseau routier au cours de l'année.

Selon ce portrait, 75,2 % des chaussées du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur sont en bon état à la fin de 2003, soit une hausse de 0,4 point de pourcentage par rapport à 2002 et la plus haute proportion observée depuis 1999. Pour les autoroutes, ce pourcentage de chaussées en bon état atteint 76,4 %, en hausse de 2 points de pourcentage en un an, ce qui représente aussi la plus haute proportion observée depuis 1999 sur ce type de routes.

Ce résultat est attribuable à la réalisation de travaux ayant permis d'améliorer la qualité du confort au roulement sur une longueur de 379 kilomètres de routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, ce qui représente 34,7 % de l'ensemble des travaux routiers effectués en 2003 alors que ce réseau compte pour 20,6 % de tout le réseau routier québécois. Parmi ces travaux, le resurfaçage, c'est-à-dire la pose d'une nouvelle couche d'asphalte, est de loin l'intervention la plus fréquente puisqu'il représente 73 % de la longueur totale de route où il y a eu des interventions. Les autres travaux réalisés sont la réhabilitation et la reconstruction de la chaussée, rendues nécessaires lorsque la dégradation est trop avancée.

En 2004-2005, le Ministère entend poursuivre ses efforts pour maintenir la qualité des chaussées du réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur. Pour ce faire, il prévoit que quelque 520 millions de dollars de travaux seront réalisés sur les routes de ce réseau, ce qui représente 63 % des investissements qui seront réalisés sur le réseau routier québécois au cours de la prochaine année.

Réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur



Source : Ministère des Transports.

- **Indicateur**[1] :

  Pourcentage des structures des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur en bon état.

- **Cible pour 2004-2005 :**

  64 %.

Résultat atteint en 2003-2004 :

59,4 %.

1. Dans le plan stratégique, l'indicateur est défini par un écart. Pour le rapport annuel, nous avons défini l'indicateur par un pourcentage pour en faciliter le suivi. Cette modification ne change en rien le résultat visé et la cible qui en découle.

Pour suivre l'évolution de l'état des structures du réseau routier québécois, le Ministère suit une démarche stricte certifiée ISO 9001:2000. Dans ce cadre, les structures sont inspectées en moyenne tous les trois ans, selon une procédure conforme aux règles de l'art, par des inspecteurs qualifiés pour faire ce travail. Selon le résultat de l'inspection, une structure est classée en bon état ou déficiente. Dans ce dernier cas, il s'agit d'une structure qui nécessite des travaux d'entretien ou de réparation dans les cinq années qui suivent. Il est important de signaler que, si la déficience constatée représente un danger pour la sécurité des usagers de la route, le Ministère procède immédiatement aux travaux qui sont nécessaires pour rendre la structure sécuritaire.

À la fin de 2003, 59,4 % des structures situées sur les routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur étaient en bon état, ce qui représente une baisse de 1,7 point par rapport à l'année précédente. Ce réseau compte maintenant 757 structures déficientes, comparativement à 724 en 2002, et ce malgré que quelque 37 structures déficientes y aient été corrigées au cours de l'année.

Depuis trois ans, le nombre de structures déficientes n'a cessé d'augmenter malgré les travaux réalisés par le Ministère. Cela s'explique entre autres par l'âge des structures. En effet, la très grande majorité de ces structures ont été construites il y a une trentaine d'années, ce qui fait qu'elles requièrent maintenant des travaux d'importance. Le Ministère fait donc face à une pointe en ce qui a trait aux besoins de réparation et d'entretien, pointe qui devrait se poursuivre jusqu'en 2010 au moins. Pour mieux répondre à cette situation, les sommes allouées à la conservation des structures ont connu une croissance significative au cours des dernières années, passant de quelque 52,4 millions de dollars en 1996-1997 à 114,3 millions en 2003-2004. Le Ministère entend poursuivre dans ce sens et continuer au cours des prochaines années à consacrer une part importante de ses budgets à la réhabilitation des structures.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Contribuer à réduire à terme la congestion sur les routes du réseau stratégique montréalais par la mise en œuvre du Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal.

- **Indicateur :**

  Indice de congestion dans la région de Montréal

À défaut de pouvoir mesurer sur une base annuelle le niveau de congestion sur le réseau autoroutier et artériel de la région métropolitaine de Montréal, une étude[12] réalisée pour le Ministère et menée à terme au cours de l'année permet, par simulation, d'évaluer cette congestion pour 1998, sur la base des données de la dernière enquête origine-destination, et de comparer à la situation de 1993.

Pour les besoins de cette étude, le seuil de congestion a été établi à 60 % de la vitesse à écoulement libre, ce qui est comparable à la pratique en Californie, en France et dans les Pays-Bas. Ainsi, à l'heure de pointe du matin, le temps moyen de congestion récurrente est estimé en 1998 à 4,3 minutes (3,3 minutes en 1993) par déplacement motorisé, par rapport à une durée moyenne des déplacements de 22,7 minutes (21,4 minutes en 1993). Dix-huit pour cent des usagers de la route ne subissent aucune congestion et seulement 3 % connaissent des temps de congestion de plus de 30 minutes. Le réseau de l'île de Montréal (autoroutes et artères) supporte plus de 60 % du temps de congestion de la région. Par ailleurs, la congestion n'est pas seulement une affaire d'autoroutes ou de ponts, le réseau artériel enregistrant 44 % du temps de congestion à l'échelle régionale.

12. Louis Gouvil et Lynne Joubert, *Évaluation de la congestion routière dans la région de Montréal*, Études et recherches en transports – socio-économie des transports, ministère des Transports du Québec, 2004, 123 pages.

Entre 1993 et 1998, l'offre routière (voies-kilomètre) a augmenté de 1,4 %, la demande[13] (véhicules-kilomètre) de 21 % et le temps moyen de congestion de 30 %, ce qui signifie que le réseau fonctionnait déjà à saturation dans les tronçons les plus sollicités et que l'ajout, même faible, de demande sur ces tronçons a réduit la fluidité et donc la vitesse de l'ensemble des usagers. L'évolution de l'offre en transport en commun pour la période n'a pu être mesurée précisément faute d'indicateurs valides pour l'ensemble du réseau. Il est cependant possible d'établir que l'offre en transport en commun local a légèrement augmenté dans les banlieues[14], alors qu'elle diminuait (en ce qui a trait à la fréquence des services) à Montréal, tant pour le réseau d'autobus (9,7 %) que pour le métro (13,6 %).

Par ailleurs, l'adaptation à Montréal de la méthode du *Texas Transportation Institute* démontre que, pour 1998, Montréal était la moins congestionnée des 12 régions américaines de taille semblable. Dans l'ensemble des 75 régions urbaines américaines analysées, Montréal se situait au 40e rang, loin derrière des régions de population comparable : Atlanta (5e), Boston (8e) et Houston (32e). Cette situation s'explique par la densité de l'agglomération, la concentration des emplois au centre-ville et le taux élevé d'utilisation du transport en commun.

La méthodologie mise au point pour cette étude s'appuyant sur les données de l'enquête origine-destination de 1998, le Ministère entend suivre sur une base quinquennale l'évolution du phénomène de la congestion dans la région métropolitaine de Montréal. La prochaine mise à jour traitera de l'évolution de la congestion pour la période 1998-2003.

- **Indicateur :**

  État d'avancement des travaux prévus dans le Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal[15].

Résultat atteint en 2003-2004 :

INVESTISSEMENTS (en millions de dollars)

AXE D'INTERVENTION	RÉALISÉS EN 2003-2004	CUMULATIFS RÉALISÉS AU 31 MARS 2004	CUMULATIFS PRÉVUS AU 31 MARS 2004	CUMULATIFS PRÉVUS AU 31 MARS 2005
Gestion de la demande	0,33	1,64	7,30	10,30
Interventions en transport en commun	148,80	298,55	359,50	551,50
Interventions sur le réseau routier au centre de l'agglomération	48,85	185,16	430,80	580,20
Interventions sur le réseau routier menant au centre de l'agglomération	31,59	117,44	71,20	131,10
Plan d'action conjoint Ville de Montréal – ministère des Transports	33,71	139,94	115,00	115,00
TOTAL	**263,28**	**742,73**	**983,80**	**1 388,10**

Globalement, les interventions du Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal qui ont une incidence sur la congestion affichent un taux d'investissements réalisés au 31 mars 2004 de 75,5 % par rapport au taux qui était prévu à cette date. Cet écart résulte principalement d'ajustements techniques et de consultations additionnelles visant à maximiser les retombées socio-économiques, à réduire les impacts environnementaux et à mieux intégrer les préoccupations des populations directement touchées par certains projets, ce qui a pu entraîner un retard dans leur réalisation.

13. La croissance des déplacements automobile est liée à l'augmentation du nombre de ménages (5,3 %), d'automobiles (5,5 %) et d'emplois (10 %) qui entraîne une hausse des besoins de mobilité de la population.

14. Modernisation de la ligne de train de banlieue Deux-Montagnes, mise en place de la ligne de train de banlieue Blainville, ajout de 10 kilomètres de voies réservées pour les autobus et de 1 100 places de stationnement incitatif.

15. Le suivi de cet indicateur est basé sur la période 2000-2005, comme il est prévu dans le plan stratégique du Ministère. Par ailleurs, parmi les travaux prévus dans le Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal, seules les interventions ayant une incidence sur la congestion figurent au tableau, ce qui exclut les interventions pour réparer le réseau routier stratégique et les interventions en conservation du transport en commun.

En contrepartie, cependant, d'autres projets ont été devancés, ce qui traduit la volonté du Ministère de réaliser l'ensemble des projets prévus dans le plan dans les limites du temps imparti, tout en maximisant les retombées pour la région.

Parmi les principaux investissements réalisés au cours de l'année, mentionnons :

- la poursuite des travaux pour le prolongement de la ligne 2 du métro à Laval : 83,3 millions;
- la poursuite de l'amélioration de l'autoroute 15 à Laval et à Boisbriand : 27,6 millions;
- la poursuite du réaménagement du rond-point L'Acadie : 25,2 millions;
- l'extension du système de gestion de la circulation sur le réseau routier : 10 millions;
- l'amélioration de l'autoroute 10 et le réaménagement de l'échangeur Taschereau à Longueuil : 9,2 millions;
- la rénovation des systèmes du métro, « Réno-systèmes » : 32,4 millions;
- l'amélioration des terminus, stationnements et voies réservées pour le transport collectif : 18,3 millions.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Accroître l'efficacité du transport des marchandises en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport, notamment par :

  - le maintien des lignes ferroviaires secondaires et par le soutien des projets à caractère intermodal.

- **Indicateur :**

  Nombre de wagons circulant sur les voies ferrées réhabilitées grâce au Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

DATE[16]	NOMBRE DE WAGONS
31 décembre 2000	188 395
31 décembre 2001	187 072
31 décembre 2002	181 749
31 décembre 2003	183 823

- **Indicateur :**

  Nombre de projets à caractère intermodal réalisés ou en cours de réalisation.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  0.

Les lignes ferroviaires secondaires exploitées par des chemins de fer d'intérêt local (CFIL) nécessitent souvent des investissements importants pour permettre le maintien ou l'amélioration de la circulation des trains. C'est dans cette perspective que le Ministère a mis en place, en avril 2000, le Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire[17].

16. Les compagnies ferroviaires fournissent les niveaux d'achalandage en fonction de l'année civile.

17. Pour plus d'information sur le programme, visitez le site http://www.mtq.gouv.qc.ca/fr/modes/ferroviaire/index.asp ou composez le 1-888-355-0511.

Pour 2003-2004, le Ministère a versé en subventions 1,8 million de dollars, réparti comme suit :

- 0,1 million pour la réhabilitation des lignes secondaires exploitées par un CFIL;
- 1,1 million pour la relance de la Compagnie du chemin de fer de Québec Central;
- 0,6 million à la division Chemin de fer Baie-des-Chaleurs du Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc. en vue de maintenir l'intégrité du réseau ferroviaire en Gaspésie.

Le nombre de wagons circulant sur les CFIL a augmenté de 1,14 % entre le 31 décembre 2002 et le 31 décembre 2003, passant de 181 749 à 183 823. Cette augmentation du trafic est principalement attribuable à la poursuite de la relance du chemin de fer de Québec Central et à l'amélioration de la performance de deux autres CFIL. Toutefois, la crise du bois d'œuvre et le ralentissement économique dans la région de la Gaspésie ont contribué à restreindre cette augmentation du trafic.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  L'élaboration d'une politique de transport maritime avec les acteurs concernés.

- **Indicateur :**

  Dépôt d'une politique du transport maritime au gouvernement.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  Ce résultat a été atteint en 2001 avec le dépôt au gouvernement de la Politique de transport maritime et fluvial.

La mise en œuvre de la Politique de transport maritime et fluvial s'est poursuivie au cours de l'année, grâce entre autres aux travaux des six groupes de travail formés par le Forum de concertation sur le transport maritime. Ces groupes de travail se penchent respectivement sur le cabotage, la promotion des activités maritimes dans le Saint-Laurent, la valorisation du mode de transport maritime, la compétitivité du transport maritime, la formation de la main-d'œuvre et le réseau portuaire stratégique.

Il en est résulté un certain nombre de réalisations dont :

- la conclusion d'un accord entre le Ministère, l'Université du Québec à Rimouski et la Société de développement économique du Saint-Laurent pour la création d'une chaire de recherche en transport maritime;
- la signature d'une entente entre Emploi Québec, le ministère de l'Éducation, le ministère des Transports et la Table sectorielle de l'industrie maritime du Québec concernant la planification et le financement des activités de formation de l'industrie maritime québécoise, entente valide jusqu'au 31 juillet 2005.

Par ailleurs, le Ministère a participé à diverses activités visant la promotion et la valorisation du Saint-Laurent, dont :

- la troisième journée maritime québécoise, le 28 octobre 2003, activité qui vise à sensibiliser les décideurs et la population à l'importance du secteur maritime dans l'économie québécoise;
- la *Seatrade Cruise Shipping Convention*, du 15 au 18 mars 2004 à Miami, pour promouvoir les croisières sur le Saint-Laurent;
- le financement d'un plan de communication sur la valorisation, plan réalisé par une firme professionnelle et présenté aux membres du Forum au printemps 2004.

Le Ministère a aussi analysé, au cours de l'année, plusieurs projets dans le cadre du Programme d'aide au transport maritime[18]. Cinq d'entre eux (quatre projets d'études et un projet de promotion) ont reçu une aide financière totalisant 81 000 dollars.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  La mise en œuvre, pour l'industrie du camionnage, de mesures d'harmonisation et de réciprocité avec les principaux partenaires économiques du Québec.

- **Indicateur :**

  Nombre de mesures d'harmonisation et de réciprocité pour l'industrie du camionnage mises en œuvre

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  0

Bien qu'aucun nouveau résultat n'ait été atteint cette année au regard de l'indicateur, le Ministère a poursuivi des discussions avec le gouvernement fédéral afin d'harmoniser, d'ici le 1er janvier 2005, la réglementation touchant le suivi des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. En effet, les nouvelles exigences de la loi fédérale sur les transports routiers obligent les provinces et territoires à harmoniser leur réglementation à cette nouvelle loi, ce qui implique pour le Québec de modifier la loi 430 qui encadre le transport par véhicules lourds sur son territoire.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Accélérer la construction de nouvelles infrastructures de transport dans la région de Montréal par la réalisation de deux projets de concession en partenariat avec le secteur privé.

- **Indicateur :**

  Nombre de projets de concession en partenariat avec le secteur privé réalisés ou en cours de réalisation

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  2

Les études relatives à la réalisation, en partenariat avec le secteur privé, des projets concernant les autoroutes 30 et 25 dans la région de Montréal se sont poursuivies en 2003-2004. Pour l'autoroute 25, les études sur l'achalandage et les revenus, l'ingénierie, la stratégie d'octroi, les questions juridiques, la communication ainsi que les analyses financières se sont poursuivies. Quant à l'autoroute 30, les études sur l'achalandage et les revenus ainsi que les avant-projets définitifs sont en cours de réalisation.

Le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada s'étaient engagés le 6 mars 2003 à terminer, d'ici 2009, la construction de l'autoroute 30 entre Candiac et Vaudreuil-Dorion. Cet engagement devait se concrétiser dans une entente au printemps 2004. Il est à noter que le partenariat public-privé envisagé pour le parachèvement de l'autoroute 30 ne porte que sur le tronçon entre Châteauguay et Vaudreuil-Dorion et son raccordement aux réseaux existants.

Pour l'autoroute 25, la réalisation du projet en partenariat public-privé arrive à l'étape de l'audience publique du Bureau d'audiences publiques en environnement (BAPE). En effet, cette étape doit être franchie avant que le Ministère puisse terminer le dossier d'affaires et lancer un appel de qualification. Ainsi, pour la prochaine année, les étapes à venir comprennent la poursuite du processus de consultation publique en vue de l'obtention du certificat d'autorisation de réalisation, la finalisation du dossier d'affaires ainsi que la décision du Conseil des ministres autorisant la réalisation du projet en partenariat public-privé.

18. Pour plus d'information sur ce programme, visitez le site http://www.mtq.gouv.qc.ca/fr/services/programmes/s34.asp ou composez le 1 888 355-0511.

Axe 12

Appuyer le développement socio-économique des régions du Québec

Le développement socio-économique du Québec est lié au dynamisme de ses régions et est donc tributaire de systèmes de transport efficaces, bien adaptés et bien intégrés. Afin de mieux soutenir le développement des régions, le Ministère travaille à **l'adaptation des systèmes de transport et de leurs niveaux de service.**

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Soutenir le développement des régions en ciblant les actions prioritaires par l'adoption de 14 plans de transport régionaux[19].

• **Indicateur :**

Nombre de plans de transport régionaux adoptés.

Résultat atteint en 2003-2004 :

1.

Par l'adoption de plans de transport dans les différentes régions du Québec, le Ministère veut favoriser une action concertée de tous les acteurs du milieu et canaliser ainsi les efforts pour permettre un développement optimal des réseaux de transport dans les régions. À ce titre, le plan de transport tente de traduire les préoccupations régionales et d'assurer une interface efficace entre les actions du Ministère et la réalité socio-économique de chacune des régions du Québec. Cette réalité régionale est prise en compte notamment grâce aux mécanismes de consultation publique prévus dans le processus d'élaboration des plans de transport, mais aussi à travers la planification des organismes publics régionaux ayant une responsabilité en matière de développement régional.

Au 31 mars 2003, 13 plans de transport régionaux avaient été adoptés. Au cours de 2003-2004, le plan de transport de la région de la Côte-Nord a été adopté. Il reste donc quatre plans de transport régionaux à adopter : Bas-Saint-Laurent, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Montérégie et Nord-du-Québec.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Maintenir la qualité du réseau routier supérieur québécois, notamment par des travaux soutenus d'entretien curatif et préventif.

• **Indicateur :**

Proportion des chaussées du réseau routier supérieur québécois[20] en bon état.

• **Cible pour 2004-2005 :**

66 %

Résultat atteint en 2003-2004 :

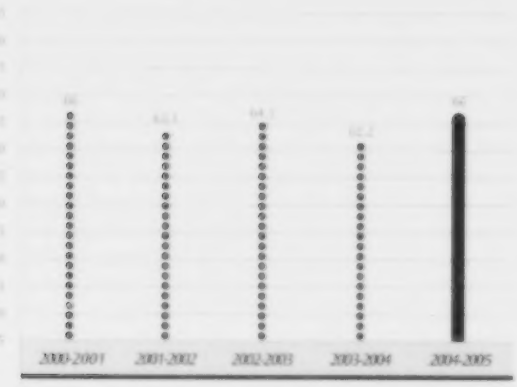
62,2 %

19. Au moment de la publication du plan stratégique, les données sur la préparation des plans de transport [illegible] en date du 31 décembre 2000. [illegible] de l'Outaouais, de l'agglomération de la Capitale nationale et de la région métropolitaine de Montréal. [illegible] il y aura 16 plans de transport régionaux.

20. Le lecteur peut se référer à l'annexe III pour plus de détails sur la classification du réseau routier.

Réseau routier supérieur

% des chaussées en bon état



Comme pour les chaussées du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, l'indicateur utilisé pour mesurer la qualité du réseau est l'indice de rugosité international (IRI). À la fin de 2003, 62,2 % du réseau routier québécois présente une chaussée considérée en bon état selon cet indice. Il s'agit d'une baisse de 2,1 points de pourcentage par rapport à 2002.

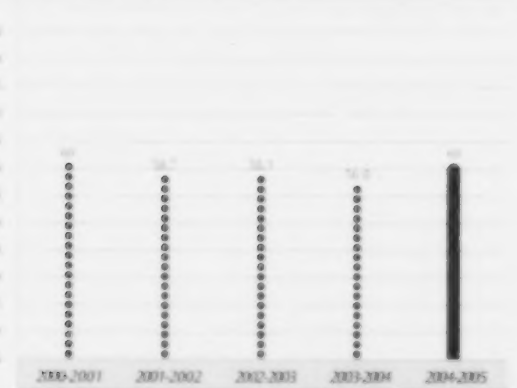
Cette baisse dans la proportion des chaussées du réseau routier québécois en bon état s'explique entre autres par une diminution par rapport à l'année précédente de la longueur du réseau ayant fait l'objet de travaux. Cette diminution est due en grande partie à la non-récurrence du Plan d'accélération des investissements publics de 400 millions de dollars en 2002 et à la fin du Plan des régions, qui avait représenté des investissements de 100 millions de dollars cette même année-là.

Toutefois, il faut noter que, au cours de 2003, 71,1 % de la distance parcourue sur le réseau routier a été parcourue sur des chaussées en bon état selon l'IRI, ce qui représente une augmentation de 1,4 point de pourcentage par rapport à 2002. Pour les autoroutes, cette proportion s'établit à 78,1 %, en hausse de 3,8 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Ces résultats démontrent que la stratégie d'intervention du Ministère a permis de privilégier légèrement les portions du réseau routier les plus sollicitées (71,1 % des déplacements sur chaussées en bon état, comparativement à 62,2 % de kilomètres de chaussées en bon état).

Il faut aussi signaler que le ministère des Transports a alloué près de 930 millions de dollars pour des investissements routiers en 2003, dont 207,5 millions pour la conservation des chaussées. Il s'agit du deuxième plus haut niveau d'investissements des dix dernières années, et ce, dans un contexte budgétaire difficile. Le Ministère entend maintenir ce niveau d'investissements pour 2004.

Réseau routier supérieur

% des structures en bon état



- **Indicateur :**

  Proportion des structures du réseau routier supérieur québécois[2] en bon état

- **Cible pour 2004-2005 :**

  60 %

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  56,8 %

2) Le lecteur peut se référer à l'annexe III pour plus de détails sur la classification du réseau routier.

Le réseau routier supérieur québécois comprend 4 923 structures, lesquelles incluent les ponts d'étagement, les ponts sur cours d'eau, les tunnels, les stations de pompage, les murs de soutènement et les ponceaux[22]. À la fin de 2003, 2 796 de ces structures sont considérées comme étant en bon état, soit 56,8 %. Ce résultat représente une baisse de 1,3 point par rapport à l'année 2002.

Comme pour les structures situées sur les routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, il s'agit d'une troisième année où le nombre de structures déficientes a augmenté sur le réseau routier supérieur, passant de 1 994 en 2001 à 2 127 en 2003, et ce, malgré que le Ministère ait consacré au cours de cette période 390,5 millions de dollars pour corriger 346 structures déficientes.

Malgré des investissements importants pour les structures au cours des dernières années, et ce dans un contexte budgétaire difficile, le Ministère n'a donc pu améliorer leur état général. Cela s'explique entre autres, comme il a été mentionné précédemment, par l'âge des structures et par le fait que le Ministère fait face actuellement à une pointe en ce qui a trait aux besoins de réparations. Dans ce contexte, l'objectif du Ministère demeure d'assurer la sécurité des usagers de la route, d'offrir un niveau de service qui répond à leurs besoins et d'optimiser le rendement des sommes investies.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Maintenir un service de transport aérien adéquat entre les régions et les grands centres.

- **Indicateur :**

  Nombre de liaisons aériennes régulières entre les régions du Québec et Montréal et Québec

Résultat atteint en 2003-2004 :

LIAISONS ENTRE LES RÉGIONS DU QUÉBEC et	MARS 2001	MARS 2002	MARS 2003	MARS 2004
Montréal	24	22	24	24
Québec	11	7	10	9

La restructuration de l'industrie du transport aérien, amorcée à la fin de 1999, a entraîné au Québec une instabilité dans le transport aérien régional, qui s'est manifestée par l'abandon de services, une augmentation des coûts de transport ainsi que par la disparition de certains transporteurs. Même avec l'arrivée récente de nouveaux transporteurs (Québecair Express et Val Air), la concurrence demeure limitée sur la plupart des marchés.

C'est dans ce contexte que le gouvernement du Québec a conclu, en janvier 2003, une entente triennale avec Air Canada sur les services aériens régionaux. En vertu de cette entente, Air Canada s'est engagée à offrir, pendant trois ans, le maintien de ses services régionaux et une nouvelle tarification sur un nombre important de sièges de son réseau. Ces engagements sont maintenus malgré la protection de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies, dont bénéficie Air Canada depuis le 1er avril 2003.

Parmi les autres facteurs pouvant expliquer les résultats atteints cette année, il faut mentionner le démarrage d'un service reliant Gatineau et Québec. Par ailleurs, les dessertes Bagotville-Québec et Alma-Québec ne sont plus effectuées par un vol direct. Toutefois, le service Alma-Montréal, pour lequel le ministère des Transports a contribué financièrement en 2003, a été maintenu.

Finalement, le Ministère a continué d'appliquer le programme d'aide relatif à la réduction des tarifs aériens pour les habitants des régions du Nunavik, de la Basse-Côte-Nord et des Îles-de-la-Madeleine[23].

Bien que l'indicateur affiche une stabilité dans les dessertes aériennes au Québec, il faut noter que l'arrivée récente de nouveaux transporteurs s'est traduite par une augmentation de la fréquence et du nombre de sièges à tarifs réduits. L'indicateur ne reflète pas ce changement.

22. Il s'agit de ponceaux dont l'ouverture est supérieure à 4,5 mètres.

23. Pour plus d'information sur ce programme, visitez le site http://www.tata.gouv.qc.ca/fr/services/programmes.asp ou composez le 1-866-335-0311.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Faciliter l'intégration des services de transport des personnes selon les particularités des régions.

- **Indicateur :**

  Nombre de projets régionaux de mise en commun des services de transport de personnes subventionnés.

  Résultat atteint :

  - *2001-2002 : 14*
  - *2002-2003 : 14*
  - *2003-2004 : 34*

Le Programme d'aide gouvernementale au transport collectif en milieu rural[11] est en vigueur depuis le 1er janvier 2003. Ce programme, qui s'inscrit dans la continuité de la mesure d'aide temporaire de mise en commun des services de transport collectif qui existait auparavant, vise à favoriser dans les milieux ruraux l'accessibilité à des services de transport efficaces et efficients, la viabilité des services offerts à la population, la mise en commun des ressources, le développement de la collaboration et du partenariat entre les acteurs (ministère des Transports, milieu municipal, transporteurs, usagers) et la responsabilisation du milieu quant à la détermination de ses besoins et à l'élaboration de solutions concrètes.

Les modalités d'application de ce programme spécifient que les MRC qui n'ont pas reçu une aide de départ dans le cadre de la mesure d'aide temporaire de mise en commun peuvent se prévaloir d'une aide pour la réalisation d'études (maximum de 10 000 $). De plus, un nombre de 81 MRC admissibles peuvent se partager des subventions pour les dépenses d'exploitation des services variant de 20 000 $ à 28 000 $.

Ainsi, pour la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, 34 projets de transport collectif rural ont été approuvés par le ministère des Transports, ce qui se traduit par 17 aides pour des études et 18 subventions pour l'exploitation. Mentionnons qu'un projet a reçu à la fois l'aide pour des études et la subvention pour l'exploitation, soit celui de la MRC de Charlevoix-Est. Les autres MRC bénéficiaires sont la Haute-Gaspésie, Témiscamingue, Haute-Yamaska, Beauce-Sartigan, Bellechasse, Acton, Mékinac, Les Maskoutains, Côte-de-Gaspé, Deux-Montagnes, Argenteuil, Rivière-du-Loup, Lac-Saint-Jean-Est, Matapédia, Asbestos, Charlevoix, Haut-Richelieu, Rimouski-Neigette, Lotbinière, Montmagny, Les Jardins-de-Napierville, Domaine-du-Roy, Coaticook, Témiscouata, Vallée-de-la-Gatineau, Vallée-du-Richelieu, Papineau, Pontiac, Maria-Chapdelaine, Antoine-Labelle, et Côte-de-Beaupré, auxquelles s'ajoutent les Villes de La Tuque et de Rouyn-Noranda.

Quoique l'activité de transport pour une grande partie de ces projets soit encore dans une phase préliminaire, des commentaires provenant d'organismes de promotion donnent à penser que ces expériences sont perçues de manière très positive par les usagers. Ainsi, la mise en place de services de transport collectif dans la MRC de la Haute-Gaspésie a non seulement facilité le quotidien de la population, mais il a surtout brisé l'isolement de nombreux résidants moins nantis. Dans la région de l'Outaouais, on a signalé que les services offerts améliorent l'environnement socio-économique, les habitudes de vie et la capacité d'accéder aux services communautaires.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Contribuer au cyclotourisme dans les régions par un apport financier à l'aménagement de la Route verte, qui sera terminée en 2005.

- **Indicateur :**

  Pourcentage du circuit de la Route verte réalisé

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  76 %

11. Pour plus d'information sur ce programme, veuillez vous référer au site http://www.mtq.gouv.qc.ca/fr/services/programmes.htm ou composer le 1-888-355-0511.

Cette année, le Ministère a engagé, par le biais du Programme d'aide financière au développement de la Route verte[25], 1,3 million de dollars pour appuyer la réalisation par des partenaires municipaux de 49 kilomètres de voies cyclables. Par ailleurs, le Ministère a réalisé pour 3 millions de dollars de travaux d'asphaltage d'accotements sur ses routes le long de l'itinéraire de la Route verte, ce qui a permis d'ajouter 50 kilomètres de voies cyclables. Le circuit de la Route verte est donc maintenant réalisé à 76 %.

Pour 2004-2005, le Ministère prévoit consacrer 2,5 millions de dollars au programme d'aide financière à l'aménagement de la Route verte et 5 millions à des travaux d'asphaltage d'accotements sur ses routes, ce qui devrait porter à 80 % le degré de réalisation de ce circuit à la fin de l'année.

Axe 13

Accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations

Au Québec, les six grandes régions métropolitaines regroupent 66 % de la population et 68 % des emplois. Les perspectives de croissance démographique indiquent que cette concentration de la population et des emplois dans les grands centres urbains s'accentuera au cours des prochaines années. Les conséquences sont connues : étalement urbain, accroissement de l'utilisation de l'automobile, et par conséquent de la consommation d'énergie et des émissions de polluants, et diminution relative de l'utilisation du transport en commun. Ce type de développement menace l'équilibre nécessaire à l'efficacité des systèmes de transport et à la qualité de vie.

Le Ministère entend contribuer à l'amélioration de la compétitivité économique des grandes agglomérations du Québec et de leur qualité de vie. Pour ce faire, il entend **faciliter les déplacements dans les grandes agglomérations tout en contribuant à la préservation de la qualité de vie et de l'environnement.**

- RÉSULTAT VISÉ :

  Accroître l'utilisation des modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile afin de limiter la congestion, notamment par l'adaptation des programmes d'aide financière au transport en commun.

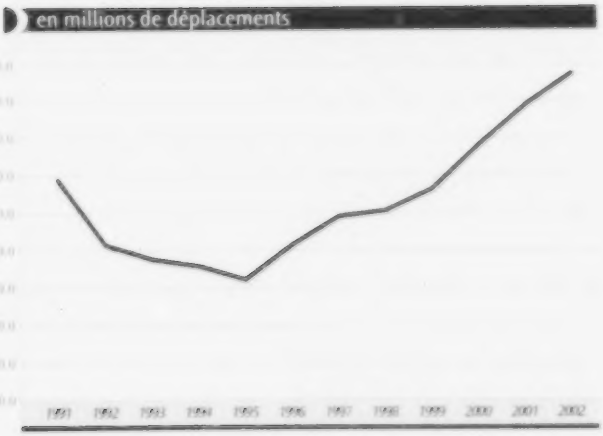
- Indicateur :

  Achalandage du transport en commun

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  Les données réelles de 2003 n'avaient pas encore été publiées au moment de la rédaction du rapport annuel de gestion. En 2002[26], l'achalandage du transport en commun dans les grandes agglomérations s'élevait, selon les données fournies par les organismes de transport, à près de 506 424 000 personnes transportées.

Achalandage du transport en commun dans les grandes agglomérations – 1991-2002

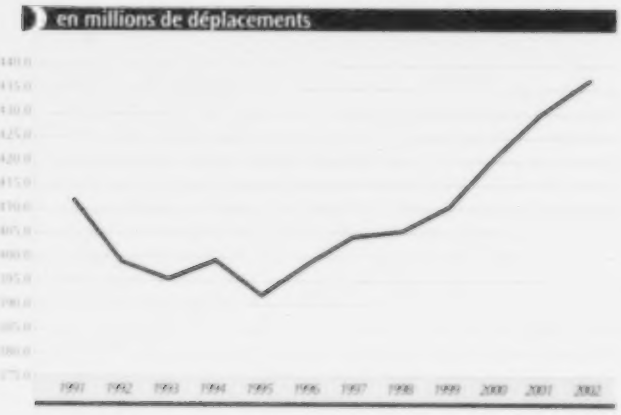


25. Pour plus d'information sur ce programme, visitez le site http://www.mtq.gouv.qc.ca/services/programmes/index.asp ou composez le 1-800-353-6511.

26. Les données sur l'achalandage du transport en commun sont présentées sur la base de l'année civile.

En 2002, pour la septième année consécutive, l'achalandage du transport en commun a connu une hausse, pour atteindre un niveau inégalé à ce jour. Cette hausse de l'achalandage de plus de 54 millions depuis 1995 est attribuable en grande partie à l'augmentation de l'utilisation du transport en commun (métro et autobus) sur l'île de Montréal (51 % de la hausse) et du train de banlieue dans la région de Montréal (15 % de la hausse).

Achalandage du transport en commun
dans la région de Montréal – 1991-2002



TRANSPORT EN COMMUN

En 2003-2004, le Ministère a poursuivi le versement de l'aide financière qu'il accorde aux organismes de transport en commun. Cette aide prend les formes suivantes :

- Une aide aux immobilisations destinée aux sociétés de transport en commun dans les grandes agglomérations urbaines ainsi qu'à l'Agence métropolitaine de transport de Montréal. Cette aide se chiffre à 161 millions de dollars pour 2003-2004.
- Une aide à l'exploitation destinée aux organismes municipaux et intermunicipaux de transport en périphérie des grandes agglomérations et dans les petites villes. Au total, cette aide s'élève à 20,1 millions de dollars pour 2003-2004.
- Le transfert du montant perçu pour le droit annuel de 30 dollars imposé en vertu du Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun dans les régions métropolitaines de recensement du Québec. Pour l'année 2003-2004, cela représente un montant de 65,5 millions de dollars qui a été réparti entre l'Agence métropolitaine de transport et les sociétés de transport de Québec, de l'Outaouais, de Sherbrooke, de Trois-Rivières, de Saguenay et de Lévis. À ce montant s'ajoute, pour la région de Montréal, le produit de la taxe de 0,015 dollar le litre sur le carburant (versement effectué par le ministère des Finances du Québec). Soulignons que, depuis 2002, le gouvernement a dispensé les automobilistes de certaines municipalités de payer la contribution au transport en commun en raison de la non-accessibilité aux services. Cela a amené le Ministère à compenser le manque à gagner des organismes de transport touchés par ce retrait. Pour les années 2003 et 2004, cette compensation s'élève à 6,9 millions de dollars.

Le Ministère a aussi poursuivi ses travaux en vue d'ajuster le mode de financement du transport en commun, notamment par l'analyse des recommandations qui lui ont été faites en janvier 2003. Il a également, en collaboration avec les représentants des organismes de transport en commun, mis en place dès le début de l'année 2004 un processus de réflexion afin de s'assurer que les solutions qui seront adoptées seront durables et permettront aux organismes de transport de faire face aux défis à venir. Ces travaux se poursuivront tout au long de la prochaine année.

UTILISATION DE MODES DE TRANSPORT AUTRES QUE L'USAGE INDIVIDUEL DE L'AUTOMOBILE

Dans le but d'encourager l'utilisation des modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile, le Ministère a poursuivi son action en vue de la mise sur pied de programmes-employeurs. Ce type de programme vise à mettre en place dans les entreprises des mesures pour favoriser le covoiturage et l'utilisation du transport en commun.

Dans la région de la Capitale-Nationale, le programme d'abonnement au transport en commun avec une retenue sur le salaire, créé en partenariat avec le Réseau de transport de la Capitale, s'est poursuivi. Baptisé « L'Abonne Bus », ce programme de fidélisation des usagers a continué de progresser et il comptait, en décembre 2003, 24 employeurs participants et plus de 2 000 abonnés. L'Abonne Bus possède un taux de pénétration moyen de 11 % auprès des employeurs de la région. Ce taux passe à 34 % sur la colline parlementaire.

Par ailleurs, dans le cadre de son programme-employeur, le Ministère a mis sur pied, pour ses employés travaillant sur la colline parlementaire, un projet expérimental de vélos en libre-service (Vélo-Ville) pour des déplacements d'affaires ou de loisirs. Administré par l'organisme Vivre-en-Ville en partenariat avec le Ministère, le Réseau de transport de la Capitale, la Société immobilière Trans-Québec et l'entreprise Le Vélo Vert, le projet vise les objectifs suivants :

- élaborer un cadre pour la mise sur pied et la gestion d'un projet de vélos en libre-service à Québec;
- tester l'intérêt des travailleurs du centre-ville de Québec pour la pratique du vélo pour des déplacements en milieu de travail;
- mettre sur pied une première expérience de vélos en libre service dans une perspective d'élargissement à l'ensemble des entreprises et des organismes situés en ville.

Dans la région de Montréal, le Ministère a poursuivi son soutien financier aux trois centres de gestion des déplacements, ce qui leur a permis de continuer de répondre aux besoins en transport des employés par des actions mettant à contribution les employeurs. Des subventions pour le démarrage de quatre programmes-employeurs, dont l'université Concordia, ont aussi été versées.

Le Ministère a remboursé les dépenses que l'Agence métropolitaine de transport a engagées pour la promotion de la démarche *Allégo*, l'organisation d'une session de formation en gestion de la demande pour les entreprises et l'évaluation des actions entreprises depuis le début de la démarche. Un projet-pilote d'abonnement annuel au transport en commun avec retenue sur le salaire est offert depuis octobre 2003 aux employés du Ministère de la région de Montréal. L'Agence métropolitaine de transport, les trois principales sociétés de transport et plusieurs organismes municipaux et intermunicipaux de transport se sont engagés avec le Ministère dans ce projet.

Par ailleurs, le Ministère s'est engagé à verser une subvention de 100 000 $ par an pour deux ans au projet Allégo-Laval. Ce projet, qui est aussi financé par le gouvernement fédéral, vise la promotion et l'organisation de transports selon les principes du développement durable sur le territoire de la ville de Laval. Ses promoteurs sont la Chambre de Commerce et d'industrie de Laval et la Société de transport de Laval.

Finalement, le Ministère a étendu son service en ligne de jumelage pour les covoitureurs. Les navetteurs (conducteurs et passagers) peuvent ainsi offrir et rechercher des occasions de transport en covoiturage dans cinq régions administratives au Québec soit Québec, Chaudière-Appalaches, Outaouais, Saguenay et Montréal.

TRANSPORT PAR TAXI

Dans le cadre de l'application de la Loi concernant les services de transport par taxi, le gouvernement annonçait diverses mesures fiscales en faveur des propriétaires de taxi. La première, qui vise le rajeunissement du parc de véhicules, prévoit un crédit fiscal de 500 dollars par année jusqu'en 2006, pour une somme maximale de 2 500 dollars pour chaque véhicule dont l'âge est de 5 ans ou moins. Pour l'année 2002, soit du 1er janvier au 31 décembre 2002, 2 464 titulaires de permis de taxi ont bénéficié du crédit fiscal, pour un total de 895 000 dollars. Quant à la seconde mesure, qui consiste en un crédit d'impôt par permis de taxi, 6 959 chauffeurs titulaires de ce permis s'en sont prévalus pour l'année fiscale 2002, pour une somme totale de 2 828 000 dollars.

Par ailleurs, le Ministère a continué à gérer le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Ce programme s'adresse aux titulaires de permis de propriétaire de taxi désireux d'offrir leurs services aux personnes en fauteuil roulant et au milieu institutionnel, notamment les organismes de transport adapté, les centres hospitaliers et les commissions scolaires. Échelonné sur cinq ans, le programme prévoyait que, jusqu'en mars 2006, 70 taxis pourraient être adaptés annuellement, à raison d'une subvention maximale de 19 000 dollars par taxi. En 2003-2004, 494 000 dollars ont été engagés pour procéder à l'adaptation de 26 véhicules.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Contribuer à réduire les émissions de gaz à effet de serre attribuables aux transports par la mise en œuvre des mesures touchant les transports prévues dans le Plan d'action québécois sur les changements climatiques.

- **Indicateur :**

  Pourcentage des mesures touchant les transports mises en œuvre dans le cadre du Plan d'action québécois sur les changements climatiques.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  80 %.

Le ministère de l'Environnement a la responsabilité de la mise en œuvre du Plan d'action québécois sur les changements climatiques. Parmi les 40 mesures prévues dans ce plan, 13 touchent particulièrement les transports et dix sont coordonnées par le Ministère.

En 2003-2004, les travaux relatifs à huit des dix mesures coordonnées par le Ministère avaient été amorcés. Leur état d'avancement se présente comme suit :

- La promotion et la mise sur pied d'un programme-employeur auprès du personnel de la fonction publique (clientèle interne) : on compte maintenant 24 ministères et organismes participants et près de 2 000 abonnés dans trois régions du Québec.
- La promotion des programmes-employeurs dans le secteur privé (clientèle externe) : un troisième salon Allégo sur les programmes-employeurs pour les entreprises du secteur privé s'est tenu dans la grande région de Montréal et la sensibilisation des employeurs aux principes du développement durable dans les transports s'est poursuivie.
- Les investissements majeurs dans les infrastructures de transport en commun : ces investissements, prévus sur une période de dix ans, soit entre 2000 et 2010, ont atteint 248,3 millions de dollars en 2003 et 2004.
- L'étude de faisabilité pour la mise en place d'un programme de redevance et de remise sur l'achat de véhicules légers neufs : l'équipe universitaire qui a été chargée d'élaborer cette étude a déposé un rapport final en mai 2003, lequel fait actuellement l'objet d'un examen au Ministère.

- La réalisation d'une étude intermodale route-rail : compte tenu des résultats positifs obtenus avec le Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire pour les chemins de fer d'intérêt local, cette étude a été abandonnée. Une évaluation de ce programme sera menée à terme en 2004.
- La réalisation d'une étude sur les impacts économiques de deux mesures fiscales en transport, soit le crédit d'impôt ou l'exonération d'impôt pour les employés afin de payer en tout ou en partie leurs titres de transport collectif à partir de leur salaire brut. Cette étude a été terminée en 2002.
- Une consultation menée auprès des principaux acteurs en transport en commun a permis de dégager des recommandations faisant état des modifications à apporter au cadre financier du transport en commun urbain. Actuellement, le Ministère est à analyser ces recommandations.
- La réalisation d'une étude sur le transport intermodal route-fleuve : cette étude a été abandonnée, au profit de la mise en œuvre de la Politique de transport maritime et fluvial, laquelle vise une plus grande utilisation du fleuve et une meilleure intégration des infrastructures existantes, tout en favorisant l'intermodalité dans le transport des marchandises et la promotion du développement durable. Cette politique contribuera à mieux prendre en compte les préoccupations environnementales et les initiatives de réduction des gaz à effet de serre.

Finalement, deux mesures du plan d'action n'ont pas encore été mises en œuvre, soit l'appui au partage de véhicules et la réalisation d'une campagne d'information et de promotion sur les transports.

ORIENTATION 2 — DES TRANSPORTS PLUS SÉCURITAIRES EN COLLABORATION AVEC TOUS LES ORGANISMES PRIVÉS ET PUBLICS CONCERNÉS

Au cours des dernières années, les morts attribuables aux accidents routiers représentent environ 90 % des morts survenues tous modes de transport confondus. C'est pourquoi le Québec consacre beaucoup d'énergie depuis plusieurs décennies à l'amélioration de la sécurité sur les routes du Québec. Bien que sa situation se compare maintenant avantageusement à celle de nombreux pays industrialisés, le Québec continue à faire de la sécurité routière une de ses priorités.

Taux de morts par milliards de véhicules-kilomètres,
en 2002 par rapport à 1978, dans divers pays

	1978	2002	VARIATION (%)
Royaume-Uni	26,6	7,5 d	– 71,8
Québec	42,0	8,3	– 80,2
Norvège	23,8	8,3 a	– 65,1
Suède	n.d.	8,3 c	n.d.
Suisse	33,1	8,4	– 74,6
Finlande	23,5	8,5	– 63,8
Pays-Bas	n.d.	8,5 b	n.d.
Australie	n.d.	9,0	n.d.
Canada	n.d.	9,0 a	n.d.
Danemark	28,8	9,2 a	– 68,1
États-Unis	21,7	9,4 a	– 56,7
Allemagne	37,3 e	11,1	– 70,2
Autriche	63,4	12,3	– 80,6
Nouvelle-Zélande	n.d.	12,4 b	n.d.
Japon	31,6	12,7 a	– 59,8
France	45,2	13,6	– 69,9
Belgique	55,3	16,3 a	– 70,5

a) Donnée de 2001; b) donnée de 2000; c) donnée de 1999; d) donnée de 1998; e) donnée de 1980.
Source : International Road Traffic and Accident Data Base (OECD), mars 2004, et Société de l'assurance automobile du Québec.

La stratégie du gouvernement du Québec en matière de sécurité routière découle des orientations définies dans la Politique de sécurité dans les transports 2001-2005, volet routier. Cette politique énonce les orientations et les priorités que se donnent le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec pour réduire le nombre et la gravité des accidents routiers, tout en s'assurant de préserver la mobilité des personnes et des marchandises.

Dans cette perspective, le Ministère entend intensifier ses efforts avec tous les acteurs et les partenaires concernés pour **réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005.**

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec.

- **Indicateur :**

  Nombre de morts et de blessés graves sur les routes du Québec.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  621 morts.
  6 072 blessés graves.

ANNÉE	NOMBRE DE MORTS	NOMBRE DE BLESSÉS GRAVES
1994	794	5 853
1995	845	5 599
1996	858	5 725
1997	766	5 725
1998	685	5 682
1999	762	5 224
2000	765	5 386
2001	610	5 064
2002	704	5 451
2003	621	6 072

Par rapport à 2002, le nombre de morts a diminué de 11,8 % et le nombre de blessés graves a augmenté de 11,4 % en 2003. Ce résultat doit être interprété avec précaution. C'est que, en matière de sécurité routière, il faut examiner la tendance sur une période assez longue, au moins cinq ans, pour tenir compte des facteurs conjoncturels qui auraient pu, au cours d'une année, modifier les données, et ce, afin d'atténuer les variations dans les statistiques.

En effet, si l'on prend le nombre de morts sur une base annuelle, on peut observer des variations importantes, par exemple + 15,4 % entre 2001 et 2002, – 20,2 % entre 2000 et 2001 et + 0,4 % entre 1999 et 2000. Par contre, en analysant les données sur une période de cinq ans, il ressort que par rapport à la période de 1994 à 1998, le nombre moyen de morts a diminué de 12,3 % pour la période de 1999 à 2003 et le nombre moyen de blessés graves de 4,9 %.

Un examen des statistiques sur une période encore plus longue confirme cette tendance à la baisse. En effet, globalement, le Québec connaît depuis 30 ans une amélioration de son bilan routier, et ce, malgré un accroissement important du nombre de véhicules en circulation.

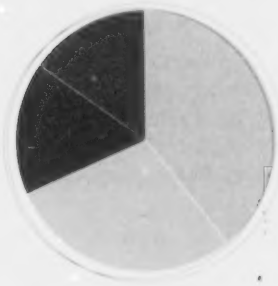
ANNÉE	NOMBRE DE VÉHICULES EN CIRCULATION	NOMBRE DE MORTS
1973	2 265 471	2 209
2003	**5 063 449**	**621**
Variation 1973-2003	**+ 123,5 %**	**– 71,9 %**

Malgré cette tendance à la baisse, il est essentiel de maintenir les efforts en cette matière, car plus le bilan routier s'améliore, plus il devient difficile d'obtenir les résultats escomptés, ce que confirme le bilan des cinq dernières années.

Les résultats atteints en matière de sécurité routière sont le fruit d'un ensemble d'actions menées par les différents partenaires. Pour sa part, le Ministère articule son action autour de trois principaux champs d'intervention : les infrastructures routières, les véhicules lourds et la concertation avec les partenaires.

LES INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES

C'est par ses interventions sur les infrastructures routières et en matière d'entretien des équipements de sécurité que le ministère des Transports a l'effet le plus direct sur le bilan routier. À ce chapitre, le Ministère a investi 279 millions de dollars en 2003-2004 dans un ensemble d'interventions visant l'amélioration de la sécurité du réseau. Ces investissements sur l'infrastructure sont ventilés dans le graphique ci-dessous.



Amélioration du réseau routier
110 millions de dollars

Développement du réseau routier
81 millions de dollars

Conservation des chaussées et autres éléments
46 millions de dollars

Entretien des équipements de sécurité
42 millions de dollars

Dans son plan stratégique 2001-2004, le Ministère a convenu d'accorder la priorité à la réalisation de certaines actions touchant les sites à fréquence d'accidents élevée, l'entretien des routes en hiver ainsi que l'entretien des équipements de sécurité. Des résultats à atteindre ont été fixés et des indicateurs ont été définis pour assurer le suivi.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec, notamment par la correction des infrastructures routières aux endroits où il y a une fréquence d'accidents élevée.

- **Indicateur :**

  Nombre de sites à fréquence d'accidents élevée qui ont été corrigés.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  8.

Parmi les travaux qu'il réalise sur son réseau, le Ministère accorde une attention particulière à la correction des sites où on enregistre un nombre d'accidents nettement plus élevé qu'à d'autres endroits ayant des caractéristiques similaires. La correction de ces sites nécessite généralement des modifications des caractéristiques géométriques (pente, courbe, intersection), mais aussi d'autres types de mesures, comme l'installation de feux de circulation, le marquage de la chaussée, l'amélioration de la surface de roulement. Ces mesures sont généralement très efficaces et permettent de réduire considérablement le nombre et la gravité des accidents. Des 279 millions de dollars que le Ministère a investis en sécurité en 2003-2004, 13 millions ont été consacrés à la correction de 17 sites à fréquence d'accidents élevée, dont 8 pour lesquels les travaux de correction sont complètement terminés.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec, notamment par un entretien efficace et adapté à la densité de la circulation durant l'hiver.

- **Indicateur :**

  Taux moyen de respect des niveaux de service pour l'entretien d'hiver sur les routes sous la responsabilité du Ministère.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  Indicateur en cours de mise au point.

L'entretien du réseau routier en période hivernale constitue aussi une action majeure du Ministère, qui a un effet direct sur la sécurité sur les routes. Le Ministère a consacré, en 2003-2004, 182,1 millions de dollars pour l'entretien de son réseau routier durant la période hivernale. Les travaux d'entretien sont pour une grande part (80 %) effectués par le secteur privé et par les municipalités.

Pour s'assurer que ses normes d'entretien sont respectées, le Ministère poursuit depuis trois ans un processus d'évaluation du respect des exigences contractuelles en entretien hivernal. Cette année, plusieurs outils ont été mis au point pour permettre de répondre aux attentes relatives à la fiabilité des données :

- un plan type de surveillance;
- une grille permettant d'établir une corrélation entre les résultats de l'indicateur et le rendement du fournisseur;
- un processus de vérification interne;
- un plan de sensibilisation et de communication à l'intention du personnel concerné par la collecte des données afférentes à l'indicateur.

Ces divers outils étant en cours d'élaboration, ils n'ont pu être mis en œuvre au cours de l'hiver dernier. Par conséquent, nous ne disposons pas de résultats pour cette année.

- RÉSULTAT VISÉ :

  Parmi les travaux d'entretien d'été, accorder la priorité à ceux qui ont un effet sur la sécurité, notamment le renouvellement du marquage, la réparation des glissières et le nivellement des accotements en gravier.

- **Indicateur :**

  Nombre de kilomètres de marquage réalisés.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  67 138 kilomètres.

- **Indicateur :**

  Longueur de glissières réparées.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  71 323 mètres.

- **Indicateur :**

  Pourcentage des accotements en gravier dont le niveau a été ramené à celui du revêtement d'asphalte.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  128,6 %[27].

L'entretien des équipements de sécurité et des abords de route est essentiel pour assurer la sécurité des usagers de la route, qu'il s'agisse du marquage des chaussées, de la réparation des glissières ou du nivellement des accotements. En 2003-2004, le Ministère a investi 22,9 millions de dollars dans ces trois catégories de travaux d'entretien, dont 16,7 millions pour le marquage.

27. Sur certains tronçons de route particulièrement achalandés, les accotements en gravier sont ramenés au niveau du revêtement d'asphalte plus d'une fois dans l'année, ce qui explique un résultat supérieur à 100 %.

L'importance accordée au marquage tient au fait qu'un marquage visible dans toutes les conditions atmosphériques facilite la circulation routière et augmente la sécurité des usagers de la route. Le marquage, c'est-à-dire l'application de peinture traditionnelle (alkyde ou latex) ou époxy pour la séparation des voies et sur le bord de la chaussée, se fait à une fréquence qui varie en fonction du type de peinture, de la catégorie de la route et selon qu'il s'agit du centre de la chaussée ou des bords. En 2003-2004, le Ministère a procédé au marquage de la chaussée sur une longueur de 67 138 kilomètres.

Par le passé, le Ministère effectuait généralement le marquage des chaussées avec de la peinture alkyde. Cependant, ce type de peinture contient des produits volatils qui contribuent à l'effet de serre. De plus, en raison de la faible durabilité de ce produit, le marquage doit être effectué tous les ans, et même, sur certaines sections de route, deux fois par an. L'utilisation de la peinture alkyde devrait donc disparaître progressivement pour faire place à une peinture à base d'époxy. L'expérimentation de ce type de peinture menée depuis maintenant cinq ans a permis de vérifier son comportement à grande échelle et de constater une amélioration de la qualité du marquage au printemps (visibilité). Bien que plus coûteuse à l'achat, la peinture à base d'époxy a une durabilité de deux à trois ans selon la région et offre une bonne visibilité de nuit. Cette année, le Ministère a effectué 10,5 % du marquage de ses routes avec ce type de peinture, ce qui a contribué à réduire de 6,1 % la quantité totale de lignes à tracer par rapport à l'année dernière.

En ce qui a trait à l'indicateur portant sur la longueur de glissières réparées, le Ministère vise globalement à restaurer celles qui ont été endommagées à la suite d'accidents routiers ou qui présentent des signes de détérioration, afin de maintenir le niveau de sécurité de la route à ces endroits. Au cours de l'année, le Ministère a ainsi procédé à la réparation de 71 323 mètres de glissières, ce qui représente un investissement de 3,1 millions de dollars.

Chaque printemps, afin de réduire les risques de perte de contrôle lorsqu'un véhicule sort de la chaussée asphaltée, le Ministère voit à ramener au niveau du revêtement d'asphalte le niveau des accotements en gravier et à maintenir ce niveau au cours de l'année. Ces travaux se font à plus d'une reprise sur certains tronçons. Au cours de 2003-2004, le pourcentage du nombre de kilomètres d'accotements en gravier dont le niveau a été ramené à celui du revêtement en asphalte (41 980,8 kilomètres) par rapport au nombre total de kilomètres d'accotements en gravier (32 643,6 kilomètres) s'établit à 128,6 %. Le coût de ces travaux d'entretien s'établit à 3,1 millions de dollars.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Contribuer à réduire le nombre de morts à 120 et de blessés graves à 380 dans les accidents impliquant un camion lourd en 2005, notamment par la mise en œuvre des recommandations de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds qui s'adressent au Ministère.

- **Indicateur :**

  Nombre de morts et de blessés graves dus aux accidents impliquant un camion lourd

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  Nombre de morts : 112

  Nombre de blessés graves : 486

ANNÉE	NOMBRE DE MORTS DUS AUX ACCIDENTS IMPLIQUANT UN CAMION LOURD[25]	NOMBRE DE BLESSÉS GRAVES DUS AUX ACCIDENTS IMPLIQUANT UN CAMION LOURD[25]
1997	148	507
1998	133	472
1999	141	427
2000	141	403
2001	108	403
2002	132	409
2003	112	486

- **Indicateur :**

  Degré de mise en œuvre des mesures inspirées des recommandations de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds s'adressant au Ministère

  Résultat atteint en 2003-2004 :

RECOMMANDATION	ACTIONS RÉALISÉES
2. Combattre l'excès de vitesse chez les conducteurs de véhicules lourds.	Création d'un groupe de travail afin de mettre en place, au cours de 2004, des mesures concrètes pour contrôler la vitesse des véhicules lourds.
3. Évaluer les avantages pour les entreprises à être sécuritaires et à se conformer aux normes.	Dépôt du rapport final concernant cette évaluation par un chercheur de l'Université Laval. Les données de ce rapport feront l'objet d'une analyse en 2004.
5. Améliorer notre expertise pour mieux contrer les causes d'accidents.	Mise en œuvre des recommandations contenues dans le rapport de l'étude croisée de trois accidents mortels : ces recommandations portent sur la vigilance au volant, la mise à niveau du protocole des interventions policières, la formation spécialisée sur les facteurs humains et les investigations sur les causes des accidents de la circulation.
6. Mettre en place un groupe d'experts pour déterminer les causes des accidents majeurs.	Projet pilote visant à déterminer les causes d'accidents majeurs sur le territoire de la grande région de Québec, réalisé entre le 18 mars et le 30 juin 2003. Au cours de l'année 2004, un groupe de travail analysera les données sur les accidents répertoriés durant cette période et impliquant des véhicules lourds.
9. Sensibiliser les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds à leurs obligations.	Travaux d'analyse sur des données concernant les nouveaux inscrits au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds afin de déterminer le profil des nouveaux inscrits qui devraient être soumis à un test de connaissances. En 2004, un groupe de travail déterminera les besoins entourant ce test.
10. Élaborer une campagne d'information sur les exigences liées à la conduite des véhicules lourds.	Organisation, avec la collaboration de la Société de l'assurance automobile du Québec, de la Commission des transports du Québec et de l'Association sectorielle transport et entreposage, d'une campagne de sensibilisation des conducteurs de camions lourds : diffusion d'information dans les relais routiers et les cafétérias d'entreprises sur la conduite préventive, la conduite en conditions hivernales et les règles de sécurité relatives au virage à droite au feu rouge.
11. Adapter la signalisation routière à la circulation des véhicules lourds.	Poursuite du projet pilote de signalisation des risques de renversement dans les courbes prononcées sur cinq sites de la région de Montréal et un site dans la région de l'Outaouais. Au cours de l'été 2004, la collecte des données de vitesse va se poursuivre et l'analyse de celles-ci sera faite à l'automne. Elles seront présentées aux membres de la Table au début de 2005.

25. Les données présentées dans ce tableau peuvent différer de celles des années antérieures compte tenu des modifications apportées aux fichiers administratifs.

RECOMMANDATION	ACTIONS RÉALISÉES
12. Revoir les mécanismes de concertation gouvernement-industrie.	Comme convenu en mars 2001, les mécanismes de concertation actuels ont été maintenus, en considérant que les divers comités régionaux existants suffisent à répondre aux préoccupations locales en matière de sécurité routière.
13. Mettre en œuvre le programme d'évaluation de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.	Réalisation de trois des 18 recommandations contenues au Rapport sur la mise en œuvre et les premiers effets de La Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (juin 2001). Les 15 autres recommandations ont fait l'objet de consultations en 2003, lesquelles vont se poursuivre en 2004. Plusieurs de ces recommandations exigeront des modifications à la réglementation.
14. Réviser la législation et la réglementation.	Poursuite des discussions par les gouvernements provinciaux et fédéral afin d'apporter des correctifs à la législation et à la réglementation concernant les véhicules lourds. Ces discussions ont porté notamment sur : • un texte d'harmonisation concernant la nouvelle norme nord-américaine sur l'arrimage des charges qui devrait entrer en vigueur le 1er janvier 2005; • le nouveau Règlement sur la gestion des cotes de sécurité au Canada dont l'entrée en vigueur est prévue pour le 1er janvier 2005; • le Règlement sur les heures de service dont l'entrée en vigueur est prévue pour le 1er septembre 2004.

Comme pour le bilan global, le nombre de morts dus aux accidents impliquant un camion lourd a diminué, mais le nombre de blessés graves a augmenté en 2003 par rapport à 2002. Là encore, il faut analyser les statistiques sur une période d'au moins cinq ans pour pouvoir se faire une idée juste de la tendance à long terme. Il en ressort alors que, globalement, la situation s'est améliorée depuis cinq ans pour ce qui est du nombre de morts, alors qu'elle semble en légère hausse pour les blessés graves, et ce malgré les efforts consentis pour améliorer la sécurité entourant la circulation des véhicules lourds.

Les actions du Ministère au regard de la sécurité des véhicules lourds sont conçues en s'inspirant des travaux de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds et des mesures prévues dans la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds

La Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds a pour mission de définir et de mettre en œuvre des mesures visant à réduire le nombre d'accidents impliquant ce type de véhicules. Afin de permettre à la Table de remplir pleinement sa mission, divers groupes de travail ont été créés. La validation et le suivi de leurs travaux ont été confiés à un Comité de validation composé de deux coprésidents, de sept représentants de l'industrie et de cinq représentants d'organismes publics.

Au cours de l'année 2004, des résultats sont attendus, entre autres, dans les dossiers suivants :

- la révision des amendes liées aux infractions commises par des conducteurs de véhicules lourds;
- l'établissement de mesures visant à favoriser un meilleur respect des limites de vitesse;
- la définition et la mise en œuvre de mesures visant à responsabiliser les divers responsables en cas de surcharge.

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Adoptée en 1998, la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds a établi un mode de gestion du transport routier fondé sur des mécanismes d'entrée dans l'industrie, de suivi du comportement et de sanctions progressives. Elle permet ainsi d'agir auprès de ceux qui constituent un risque pour la sécurité routière et la protection du patrimoine routier.

Le rapport sur l'efficacité de la mise en œuvre de la Loi et sur ses premiers effets, réalisé par le Ministère et ses partenaires publics et déposé à l'Assemblée nationale en juin 2001, a reçu l'aval de l'industrie. Bien que positif, le constat général qui s'en dégage montre que des améliorations s'avèrent nécessaires en ce qui concerne l'application de la Loi, les processus administratifs et le soutien à la clientèle. En 2003, le Ministère, en concertation avec ses partenaires publics, a poursuivi la mise en œuvre des recommandations en procédant à des consultations auprès de divers acteurs en transport afin de modifier la définition de l'exploitant et de simplifier son identification lors des contrôles sur route et en entreprise. D'autres consultations sont à prévoir, notamment en ce qui a trait à la responsabilisation des autres acteurs en services de transport. Certaines actions exigeront des modifications à la réglementation.

Enfin, des travaux concernant la seconde étape de l'évaluation de la Loi sont en cours. Ces travaux consistent à évaluer l'efficacité de la Loi et sa pertinence au regard des objectifs visés.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Favoriser une plus grande concertation entre les organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport.

- **Indicateur :**

  Nombre d'actions conjointes avec des organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  9

La sécurité dans les transports est un vaste secteur d'activité, qui nécessite une collaboration et une concertation entre plusieurs organismes publics, parapublics et privés. Le partenariat en sécurité est essentiel pour atteindre les objectifs fixés en matière de bilan routier. Ce partenariat se traduit dans plusieurs dossiers par la participation du Ministère à des forums ou à des groupes de travail réunissant divers acteurs en sécurité ou à la mise en place de comités chargés de se pencher sur des dossiers particuliers.

En 2003-2004, le Ministère a participé activement aux travaux de certains comités, notamment[29] :

- *Comité permanent de liaison Transports-Municipalités :* L'objectif du comité est d'échanger avec les associations municipales sur les actions menées par le Ministère, de les consulter sur des projets d'actions, de discuter de lois et de règlements et de mener des dossiers conjoints.
- *Groupe de travail sur le projet pilote de diagnostic local de sécurité routière (Bas-Saint-Laurent–Gaspésie) :* L'objectif du comité est de concevoir et d'expérimenter une démarche et des outils de diagnostic pouvant être appliqués au niveau régional ou sous-régional.
- *Groupe de travail sur le projet pilote de diagnostic local de sécurité routière (Ville de Sherbrooke) :* L'objectif du comité est de concevoir et d'expérimenter une démarche et des outils de diagnostic pouvant être appliqués au niveau d'une municipalité.
- *Comité consultatif et de suivi du virage à droite au feu rouge :* Le Comité consultatif et de suivi constituait le forum regroupant les divers partenaires concernés par le dossier du virage à droite au feu rouge. Il a été un lieu d'échange et de partage d'information qui a facilité sa mise en œuvre sécuritaire.
- *Groupe de travail VDFR-Villes :* Ce comité, réunissant notamment des représentants des services techniques des neuf grandes villes du Québec, avait pour tâche de discuter des aspects techniques du projet et d'établir des orientations communes pour la mise en œuvre du virage à droite au feu rouge.
- *Groupe de travail VDFR-Policiers :* Ce comité, réunissant notamment des représentants des corps policiers des neuf grandes villes du Québec ainsi que de la Sûreté du Québec, avait pour tâche de préparer un plan d'action en matière de surveillance policière dans le cadre de la mise en œuvre du virage à droite au feu rouge.

29. Signalons que les directions territoriales du Ministère participent en outre à de nombreux comités touchant à la sécurité en transport. Il serait cependant trop long de les énumérer ici.

- *Comité interministériel sur la sécurité des véhicules hors route* : Ce comité avait pour rôle d'établir avec les partenaires publics et privés des solutions visant à améliorer la sécurité à motoneige et en quad.
- *Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds* : Cette table représente une occasion unique, pour les principaux acteurs de l'industrie du transport routier et les représentants des organismes publics concernés, de travailler en partenariat à la définition de mesures pouvant contribuer à la réduction du nombre d'accidents impliquant un véhicule lourd.
- *Comité interministériel de refonte du Code de la sécurité routière* : Ce comité a pour tâche de réviser le Code de la sécurité routière, qui a été alourdi par les amendements qui se sont succédé depuis 1986, la dernière refonte datant de cette année-là. Entre 1987 et 2001, le Code a en effet été modifié par 46 projets de loi. La révision devrait rendre le Code plus facile à utiliser et à comprendre pour le public, par un regroupement des principales dispositions et une simplification des textes.

ORIENTATION 3 — UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE POUR AMÉLIORER LES SERVICES À LA POPULATION

S'inspirant du nouveau cadre de gestion publique, le ministère des Transports s'engage à offrir des services de qualité à la population et ainsi à contribuer activement au développement social et économique et à la qualité de l'environnement. Pour ce faire, les actions du Ministère se déploient autour de deux axes : mieux servir la population et mettre en œuvre une gestion dynamique et plus efficace.

Axe 3.1
Mieux servir la population

Le Ministère prévoit consulter régulièrement la population pour mesurer son degré de satisfaction à l'égard des services qui lui sont offerts. Ces consultations, jumelées à une évaluation systématique de ses programmes, permettent au Ministère de corriger ou d'ajuster ses actions afin d'**améliorer la qualité du service à la population.**

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Augmenter la satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés.

• **Indicateur :**

Taux de satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés[30].

Résultat atteint en 2003-2004 :

	SATISFAITS (Très ou assez)			INSATISFAITS (Peu ou pas du tout satisfaits)			NSP / SRP[31]		
	01-02	02-03	03-04	01-02	02-03	03-04	01-02	02-03	03-04
État de la chaussée	54 %	56 %	60 %	44 %	43 %	38 %	2 %	1 %	2 %
Sécurité sur les routes	72 %	73 %	79 %	27 %	26 %	19 %	1 %	1 %	2 %
Entretien des routes l'hiver	65 %	75 %	77 %	33 %	22 %	19 %	2 %	2 %	4 %
Signalisation de destination sur les panneaux verts[31]	80 %	n.d.	n.d.	18 %	n.d.	n.d.	2 %	n.d.	n.d.

30. Le plan stratégique du Ministère a cibé quatre produits et services. Un de ceux-ci, « l'information diffusée sur les travaux », a été traité dans la deuxième partie du présent document. Par ailleurs, un cinquième service avait été retenu, « l'entretien des routes l'hiver », mais n'avait pas été présenté faute de données. Il figure dans le rapport annuel, puisqu'il a été pris en compte dans les sondages de 2001 et de 2002.

31. La signalisation de destination sur les panneaux verts n'a pas encore été traitée cette année en raison du maintien du moratoire sur la mise en service du plan de signalisation ministériel jusqu'à la conclusion du dossier des limites municipales.

Pour une quatrième année consécutive, le Ministère a réalisé à l'automne 2003 une enquête[12] auprès de la population québécoise pour mesurer entre autres son degré de satisfaction à l'égard de certains des services qui lui sont offerts. Dans le cadre de cette enquête, 1 217 personnes âgées de 18 ans et plus ont accepté de donner leur opinion, ce qui a permis la mise à jour des données sur la satisfaction à l'égard de trois des quatre services qui ont été retenus dans le plan stratégique du Ministère : l'état de la chaussée, la sécurité sur les routes et l'entretien des routes l'hiver.

État de la chaussée

La satisfaction en ce qui a trait à l'état de la chaussée des routes du Québec (à l'exclusion des rues des villes et des villages) apparaît plutôt stable en 2003, malgré une hausse de quatre points de la satisfaction (60 % par rapport à 56 % en 2002) et une baisse de cinq points de l'insatisfaction (38 % par rapport à 43 % en 2002), ces écarts n'étant pas statistiquement significatifs. Cette stabilité est confirmée par la mesure de l'appréciation selon le type de routes. En effet, 69 % des personnes interrogées estiment que l'état de la chaussée des autoroutes est bon (comparativement à 66 % en 2002) et 53 % portent un jugement similaire pour les routes principales et régionales, soit une légère hausse, de 5 points, par rapport à 2002.

Par contre, à la question de savoir si la qualité des routes s'est améliorée depuis cinq ans, on enregistre un recul de 15 points de pourcentage, le pourcentage d'opinions positives passant de 33 % en 2002 à 18 % en 2003. C'est dire qu'on revient à un pourcentage comparable à celui qu'on enregistrait avant 2002.

Quant à la comparaison de la qualité des routes du Québec avec celle des routes des provinces et États voisins, 77 % de ceux qui avaient franchi les frontières au cours des deux dernières années soulignent que la comparaison se fait au désavantage du Québec, alors que 15 % se disent plutôt d'avis que le réseau d'ici et ceux de nos voisins sont de qualité comparable. Ces pourcentages se rapprochent de ceux qu'on enregistrait dans les enquêtes précédentes.

Sécurité sur les routes

La satisfaction de la population au regard de la sécurité sur les routes du Québec (à l'exclusion des rues des villes et des villages) est en hausse de six points par rapport à 2002, soit 79 % par rapport à 73 %. Par contre, l'évaluation de la sécurité sur les différents types de routes demeure stable avec 81 % des personnes interrogées qui trouvent les autoroutes sécuritaires (par rapport à 79 % en 2002) et 70 % qui pensent de même pour les routes principales et régionales (par rapport à 67 % en 2002).

Par ailleurs, la comparaison des résultats de l'enquête de cette année avec ceux de l'année dernière révèle une certaine stabilité pour ce qui est de la perception de l'amélioration de la sécurité sur les routes du Québec au cours des cinq dernières années. Ainsi, 23 % des personnes interrogées estiment que la situation s'est améliorée durant cette période (par rapport à 28 % en 2002), 18 % qu'elle s'est détériorée (par rapport à 14 % en 2002), alors que 54 % pensent plutôt qu'elle est demeurée stable (par rapport à 56 % en 2002).

Il semble donc que, cette année encore, les actions du Ministère pour améliorer la sécurité sur les routes et sur les chantiers routiers ont eu un certain effet sur l'opinion de la population.

Entretien des routes l'hiver

L'entretien des routes l'hiver (à l'exclusion des rues des villes et des villages) est réalisé à la satisfaction de 77 % des personnes interrogées. Toutefois, 19 % se déclarent insatisfaites à cet égard. Globalement, on peut dire qu'il y a stabilité par rapport aux pourcentages enregistrés en 2002 (75 % étant satisfaites et 22 % insatisfaites) et confirmation de la hausse observée par rapport à 2001, où 65 % des personnes interrogées se disaient satisfaites de l'entretien des routes l'hiver.

12. L'Observateur. *Présentation de la population en matière de transport et satisfaction à l'égard de services offerts par le ministère des Transports – Édition 2003*, rapport final remis pour le ministère des Transports du Québec, le 15 mars 2004.

Par type de routes, l'opinion à l'égard de l'entretien des routes en hiver est également stable par rapport à l'an dernier. Ainsi, 82 % des personnes interrogées se disent d'avis que les autoroutes sont bien entretenues (comparativement à 81 % en 2002) alors que 71 % (comparativement à 67 % en 2002) portent le même jugement pour les routes principales et régionales.

Sur un horizon de cinq ans, 19 % des personnes interrogées estiment que les services de déneigement se sont améliorés, alors que 15 % pensent au contraire qu'ils se sont détériorés. Toutefois, la majorité (61 %) des personnes interrogées estiment que la qualité des services est restée stable.

Axe 3.2

Implanter une gestion dynamique et plus efficace

Le Ministère s'est engagé à offrir à la population du Québec des services de qualité. Pour ce faire, il s'est orienté vers une gestion axée sur les résultats, en laissant une plus grande liberté d'action et de choix aux gestionnaires dans le but d'**améliorer la performance de l'organisation.**

Par ailleurs, le Ministère est conscient que la réalisation de ses objectifs stratégiques dépend de la formation et du savoir-faire de son personnel. L'évolution des besoins en transport et l'émergence de nouvelles façons de faire exigent des compétences diversifiées et de nouvelles habiletés. Ces changements entraînent nécessairement des pressions accrues sur l'organisation et exigent la mise en œuvre de mesures visant à **assurer le développement du savoir-faire du personnel et à préparer une relève capable de relever les nouveaux défis.**

- RÉSULTAT VISÉ :

  Avoir mis en place la gestion axée sur les résultats dans l'ensemble des directions du Ministère.

- **Indicateur :**

  Degré de mise en œuvre du plan d'action de la gestion axée sur les résultats.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  - *Les unités ont intégré à leur plan d'action l'ensemble des objectifs du plan stratégique du Ministère ainsi que les attentes précises formulées par les gestionnaires.*
  - *La définition d'attentes basées sur l'atteinte de résultats mesurables s'est poursuivie pour les directeurs et les chefs de services.*
  - *Une reddition de comptes à tous les niveaux a permis d'évaluer les résultats obtenus, de mesurer les écarts et de fournir les justifications nécessaires.*

L'année 2003-2004 marque l'étape finale de l'expérimentation de la gestion axée sur les résultats. Toutes les unités possèdent des plans d'action définis en termes de résultats à atteindre. La reddition de comptes est un outil supplémentaire pour évaluer le rendement du personnel et reconnaître leur contribution à la réalisation de la mission du Ministère.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Améliorer l'efficacité opérationnelle du Ministère, notamment par la certification ISO des 14 directions territoriales pour l'inspection des structures et par la signature de trois conventions de performance et d'imputabilité.

- **Indicateur :**

  Nombre de directions territoriales certifiées ISO pour l'inspection des structures.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  5

ANNÉE	NOMBRE DE DIRECTIONS TERRITORIALES CERTIFIÉES ISO
2001-2002	2
2002-2003	6
2003-2004	5
TOTAL	13

Dans le souci d'assurer la sécurité des usagers de la route et la saisie des données adéquates dans le système ministériel de gestion de structures, le Ministère a entrepris la mise en application de la norme ISO dans les quatorze directions territoriales pour les travaux d'inspection des structures. Au 31 mars 2003, huit directions territoriales avaient reçu cette certification.

Au cours de l'année 2003-2004, cinq directions territoriales ont été certifiées ISO 9001:2000 pour l'inspection des structures, soit celles de Québec, de la Côte-Nord, du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau, du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec.

De plus, les directions territoriales de la Chaudière-Appalaches et des Laurentides-Lanaudière ont été reconnues, au cours de l'année 2003-2004, conformes à la norme ISO 9001:2000 alors qu'elles avaient déjà leur certificat ISO 9002:1994.

Il reste donc une seule direction territoriale qui n'a pas encore obtenu la certification ISO, la direction de la Mauricie–Centre-du-Québec. Le processus est toutefois presque terminé et il est prévu que cette direction territoriale obtienne sa certification au cours du mois de juin 2004.

- **Indicateur :**

  Nombre de conventions de performance et d'imputabilité signées.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  0

Le gouvernement a amorcé une réflexion en vue d'améliorer le fonctionnement et l'efficacité de l'appareil étatique. À cet effet, il a entrepris un vaste processus de révision des structures de l'État et des programmes publics qui suppose un questionnement en profondeur des missions et des activités des ministères et organismes publics. Dans ce contexte, aucune démarche n'a été entreprise en vue de la signature de nouvelles conventions de performance et d'imputabilité.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Avoir mis en place un système d'information de gestion intégré d'ici 2005.

- **Indicateur :**

  Degré de mise en place du système d'information de gestion intégrée : la gestion intégrée des ressources (GIRES), la solution administrative et informatique (SAI) et la banque d'information corporative (BIC).

Résultat atteint en 2003-2004 :

GIRES / PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION

- Reconfiguration du projet ministériel, articulée autour de deux axes :
  - consolidation d'un plan d'affaires en gestion de ressources et élaboration d'une vision de la refonte des processus et des systèmes administratifs;
  - alignement des travaux sur la nouvelle orientation gouvernementale, qui vise à combler les besoins les plus impératifs en matière de ressources financières et matérielles.
- Amorce de travaux d'architecture en vue de préciser les modalités d'intégration du nouveau projet gouvernemental aux systèmes administratifs du Ministère.
- Définition des stratégies de transition et de gestion des effets sur le personnel, de la stratégie de gestion du changement ainsi que de la conception et l'organisation de l'infrastructure de soutien aux utilisateurs.
- Dépôt d'un projet d'entente de collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor précisant les modes de collaboration avec le Ministère et sa contribution à la réalisation de la solution gouvernementale.

SYSTÈME D'INFORMATION	POURCENTAGE RÉALISÉ
SAI exploitation	85 %
SAI géomatique	80 %
SAI gestion financière	64 %
SAI sécurité	26 %
SAI gestion des projets routiers	14 %
Banque d'information corporative	28 %

Le 30 septembre 2003, le Conseil du trésor annonçait la reconfiguration du Projet GIRES en fonction de nouveaux paramètres gouvernementaux. Pour faire suite à cette décision, le Ministère est à redéfinir son partenariat avec le Secrétariat du Conseil du trésor et il a entrepris un processus de consolidation de son plan d'affaires en gestion des ressources.

Pour leur part, les activités concernant des solutions administratives et informatiques (SAI) et la Banque d'information corporative (BIC) se sont poursuivies. Les SAI permettent d'avoir une vision intégrée et plus large des besoins organisationnels en ce qui a trait aux objectifs, aux processus de travail, aux systèmes et aux technologies. Cinq SAI sont actuellement en cours :

- La SAI exploitation vise à soutenir la prise de décision en matière d'exploitation par une meilleure connaissance du réseau routier. Les travaux de cette SAI ont progressé plus lentement que prévu. Cependant des efforts importants sont déployés pour que le système soit livré au cours de la prochaine année.
- La SAI géomatique a pour but de soutenir une gestion faisant appel à des outils modernes utilisant la référence spatiale et la représentation thématique des données, de façon à faciliter l'analyse et la prise de décision. Les travaux ont très bien progressé, et il reste seulement deux projets en cours de réalisation, lesquels seront menés à terme au cours du premier trimestre de 2005.
- La SAI gestion financière, comptabilité et programmation vise principalement à refondre et à simplifier les processus administratifs et comptables du Ministère. Cependant, aucun travail n'y a été réalisé, car les ressources internes du Ministère qui devaient être impliquées dans les projets de cette SAI ont été très sollicitées par la reconfiguration du projet GIRES. De plus, cette reconfiguration a incité le Ministère à retarder le démarrage des projets liés à la gestion financière.

- La SAI sécurité a pour objectifs de mettre en œuvre une approche intégrée, cohérente et structurée en sécurité pour chacun des modes de transport et d'accroître la concertation avec les acteurs et les partenaires concernés. L'avancement des travaux de la SAI accuse aussi un retard significatif en raison des difficultés rencontrées pour y affecter les ressources nécessaires. Toutefois, le projet de comptoir de données sur la sécurité routière a avancé de façon significative et il est maintenant intégré au projet de la Banque d'information corporative.
- La SAI gestion des projets routiers a pour but d'améliorer la capacité du Ministère à gérer ses projets routiers pour ce qui est de l'utilisation des ressources humaines et du respect des coûts et des calendriers de livraison. Les travaux de cette nouvelle SAI ont été amorcés, et deux des dix projets sont déjà terminés.

Pour faciliter l'accès à l'information du Ministère, la BIC vise à intégrer et à archiver sur une même base de données plus conviviale, l'information issue des nombreux systèmes d'information mis au point au cours des vingt dernières années. Par cette intégration, la BIC vient soutenir la gestion par résultats et la reddition de comptes.

Le projet de la BIC se divise en plusieurs phases. Le Ministère en est à la phase principale, qui drainera plus de 80 % des ressources prévues pour ce projet, soit le plan de réalisation, en quatre livraisons. Au 31 mars 2004, la première livraison, correspondant au dépôt de données sur la sécurité routière, était réalisée à environ 75 %.

- **RÉSULTAT VISÉ :**

  Maintenir l'expertise requise et assurer la relève, particulièrement dans les secteurs vulnérables.

- **Indicateur :**

  Pourcentage de nouveaux gestionnaires ayant suivi ou étant en voie de terminer le programme de formation des cadres du Ministère.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  80 %.

Au cours de l'année 2003-2004, dix nouveaux gestionnaires ont été nommés. De ce nombre, huit ont participé au programme de formation. Les deux nouveaux gestionnaires qui n'ont pu participer au programme se sont engagés à le suivre au cours de la prochaine année.

- **Indicateur :**

  Pourcentage des postes vulnérables quant à la relève ayant fait l'objet d'une action pour maintenir l'expertise.

  Résultat atteint en 2003-2004 :

  33 % (429/1 286) des emplois d'ingénieurs et de professionnels au Ministère sont désignés comme stratégiques, et 50 % (213) d'entre eux sont considérés comme vulnérables.

D'octobre 2002 à mai 2003, une démarche ministérielle a été réalisée afin de déterminer quels sont, dans chacune des directions générales du Ministère, les domaines stratégiques liés directement à la mission du Ministère.

Cette démarche a permis de déterminer quels sont les emplois stratégiques au Ministère pour le personnel ingénieur et professionnel. Il s'agit principalement d'emplois à haut niveau de complexité et nécessitant une expérience acquise sur plusieurs années. Sur une possibilité de 501 emplois d'ingénieurs, 219 ont été désignés stratégiques, soit 44 %, et 210 des 785 emplois de professionnels, soit 27 %, ont été désignés stratégiques. Au total, 33 % des emplois d'ingénieurs et de professionnels du Ministère sont considérés comme stratégiques.

Par la suite, une analyse de divers facteurs tels que les prévisions de retraites, le temps d'apprentissage, la possibilité de trouver à l'interne ou à l'externe une relève pour ces emplois et la difficulté d'attirer ou de retenir cette relève, a permis d'évaluer la vulnérabilité de ces emplois stratégiques. Sur les 219 emplois stratégiques d'ingénieurs, 117 sont vulnérables, soit 53 %, alors que sur les 210 emplois de professionnels, 96 sont vulnérables, soit 46 %. Ces emplois constituent la priorité du Ministère dans l'élaboration de plans de relève et de plans de développement des compétences.

Parallèlement, le Ministère a participé aux travaux du Secrétariat du Conseil du trésor en collaborant au Comité consultatif sur la gestion des compétences. Les travaux ont mené à la rédaction d'un *Répertoire de compétences pour le personnel de la fonction publique québécoise*. Ce répertoire servira de référence pour l'élaboration des profils de compétences des emplois stratégiques.

Outre la réalisation de plans de relève et de plans de développement pour les emplois stratégiques vulnérables et pour les autres emplois stratégiques, le Ministère a élaboré une politique thématique sur la gestion des compétences au Ministère et a mis en œuvre le Cadre de référence ministériel sur les pratiques de mentorat et d'accompagnement individuel (*coaching*). Ces deux pratiques ont pour objectif de répondre aux besoins d'intégration, de développement et de cheminement de carrière de l'ensemble du personnel. Dans cette perspective, des ateliers de formation en accompagnement individuel ont été offerts à 56 employés désignés comme accompagnateurs pour faciliter le transfert d'expertise.

Les autres résultats

Au cours de 2003-2004, certaines actions du Ministère n'étaient pas directement orientées vers l'atteinte de l'un ou l'autre des résultats du plan stratégique. Toutefois, leur réalisation contribuait à la mission du Ministère. En voici quelques exemples.

TRAVAUX ROUTIERS

Le Ministère réalise chaque année beaucoup de travaux sur les routes du Québec. Il s'agit d'une des activités les plus visibles pour la population. Une partie de ces travaux contribue à l'atteinte des objectifs du plan stratégique relatifs à la qualité des chaussées et à l'état des structures, une autre touche l'amélioration du réseau routier et une dernière porte sur son développement.

En 2003-2004, le Ministère a alloué 968,4 millions de dollars au Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier pour la réalisation de travaux de conservation, d'amélioration et de développement du réseau routier.

Les travaux d'entretien du réseau routier constituent aussi un volet important de la mission du Ministère, qui touche directement la population, aussi bien l'hiver que l'été. Ces travaux, réalisés dans toutes les régions du Québec, permettent de maintenir la fonctionnalité et la sécurité des routes en toutes saisons. En 2003-2004, le Ministère a consacré 424,5 millions de dollars à ces travaux d'entretien.

PROGRAMMES FÉDÉRAUX D'INVESTISSEMENT POUR LES INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES

L'année 2003-2004 a donné lieu à la ratification d'une nouvelle entente entre les gouvernements du Québec et du Canada ainsi qu'à la mise en chantier de travaux importants dans le cadre d'autres ententes en vigueur.

En août 2003, les ministres des Transports du Québec et du Canada annonçaient la conclusion d'une nouvelle entente dans le cadre du Programme stratégique d'infrastructures routières (PSIR), volet *Construction routière*, un programme fédéral à frais partagés (Canada 50 % - Québec 50 %) consacré aux investissements dans les infrastructures routières. Cette entente, à laquelle est rattachée une contribution fédérale de 108,5 millions de dollars, permettra la réalisation de travaux de réhabilitation et d'amélioration majeurs sur les axes routiers suivants : autoroute 10 (46,4 millions), autoroute 15 (25,5 millions) et autoroute 40 (76,5 millions) dans la région de Montréal, autoroute 20 (27,6 millions) dans la région de Québec et route 185 (53 millions) dans les secteurs de Rivière-du-Loup et de Dégelis dans la région du Bas-Saint-Laurent.

D'autres discussions ont mené au cours de l'année à l'annonce de deux projets importants, dont la réalisation sera échelonnée sur quelques années :

- le parachèvement du boulevard McConnell-Laramée à Gatineau, dont le coût est évalué à quelque 87 millions de dollars et dont le financement s'inscrit dans le cadre de l'Entente Canada-Québec sur l'amélioration du réseau routier dans le secteur québécois de la capitale fédérale, en vigueur depuis 1972;
- la première phase du programme de rénovation des équipements fixes du métro de Montréal (Programme Réno-Systèmes). Cet investissement de 309,4 millions de dollars est financé par les gouvernements du Québec et du Canada, l'Agence métropolitaine de transport et la Société de transport de Montréal dans le cadre du programme Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000, résultant d'une entente Canada-Québec ratifiée en octobre 2000.

Les travaux d'amélioration de l'autoroute 15 entre Lacolle et Montréal, réalisés dans le cadre du Programme stratégique d'infrastructures routières (PSIR), volet *Amélioration à des points de passage frontaliers*, ont progressé en 2003-2004, tout comme ceux amorcés antérieurement dans le cadre du programme Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000, volet *Infrastructures locales de transport*. L'élaboration du plan de déploiement et

d'intégration des systèmes de transport intelligents au Québec s'est poursuivie conformément à l'échéancier adopté dans l'entente conclue l'an dernier dans le cadre du Programme stratégique d'infrastructures routières (PSIR), volet *Systèmes de transport intelligents*. Au total, les contributions fédérales encaissées au cours de l'année fiscale ont totalisé près de 29 millions de dollars pour l'ensemble des ententes en vigueur.

Menées en parallèle à ces travaux, des négociations entre les représentants du gouvernement du Québec et ceux du gouvernement fédéral ont permis de convenir des principes et des principaux éléments de contenu dans le but de concrétiser, au courant de la prochaine année, des ententes officielles pour la réalisation de projets annoncés antérieurement dans le cadre du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS). Il s'agit de l'élargissement à quatre voies divisées de la route 175 entre les villes de Québec et de Saguenay, et du prolongement de l'autoroute 30 au sud de Montréal, entre Candiac et Vaudreuil-Dorion.

Enfin, en ce qui a trait au Fonds canadien sur l'infrastructure frontalière, les pourparlers se sont poursuivis avec les représentants fédéraux pour préciser les projets pouvant faire l'objet d'une prochaine entente spécifique pour l'amélioration des autres corridors de commerce et de transport transfrontalier au Québec.

PARCS ROUTIERS

La reconstruction de trois parcs routiers, amorcée en 2002, a été terminée à l'été 2003. Il s'agit des parcs routiers de Saint-Nicolas, le long de l'autoroute 20 en direction est, à l'ouest du pont Pierre-Laporte, dans la ville de Lévis, de Saint-Michel-de-Bellechasse, en bordure de l'autoroute 20 en direction ouest et de Saint-Augustin-de-Desmaures, aux abords de l'autoroute 40 en direction est, à l'entrée ouest de la ville de Québec. En plus des services sanitaires, on y trouve un espace réservé à l'information touristique géré par un organisme régional[33]. Par ailleurs, un fournisseur choisi à la suite d'un appel d'offres public exploite, depuis le mois de février 2004, un restaurant dans le bâtiment du parc routier de Saint-Nicolas.

SÉCURITÉ FERROVIAIRE

Le ministère des Transports est responsable de l'application du cadre légal et réglementaire en matière de sécurité ferroviaire sur le réseau qui relève de la compétence du Québec et sur celui des sites industriels. C'est pourquoi le Ministère a procédé au cours de l'année à différents travaux d'inspection pour s'assurer que les passages à niveau, les voies ferrées, les équipements ferroviaires ainsi que les modalités d'exploitation des compagnies de chemin de fer respectent les normes de l'industrie. Il a également enquêté sur les accidents ferroviaires qui se sont produits sur ces réseaux.

Par ailleurs, le Ministère a réalisé des travaux de réfection et d'amélioration de la sécurité à 36 passages à niveau, pour une somme de 817 000 dollars. Il participe aussi à la hauteur de 2,3 millions de dollars à l'entretien des dispositifs de signalisation automatique. Enfin, le Ministère a préparé la modification au règlement sur la sécurité ferroviaire afin de l'harmoniser à la nouvelle réglementation nord-américaine sur le transport des matières dangereuses.

33. L'Association touristique régionale de Chaudière-Appalaches pour le parc routier de Saint-Nicolas, la municipalité régionale de comté de Bellechasse pour celui de Saint-Michel-de-Bellechasse et l'Office du tourisme et des congrès de Québec pour celui de Saint-Augustin-de-Desmaures.

SÉCURITÉ CONCERNANT LES VÉHICULES HORS ROUTE

En 2003, le nombre de motoneiges immatriculées était de 157 370. Après avoir connu une baisse au cours des dernières années, il tend maintenant à rejoindre les sommets atteints en 1995, alors qu'il y avait 158 982 motoneiges immatriculées. Quant au nombre de véhicules tout-terrain immatriculés, il a augmenté considérablement, passant de 147 647 en 1995 à 278 576 en 2003.

Au cours de la saison 2003-2004, il y a eu 29 morts dans des accidents de motoneige. Parmi les victimes, sept circulaient sur un chemin public, huit ont péri par noyade et neuf sont décédées des suites d'un accident survenu dans un sentier. Le nombre de morts dans des accidents survenus en véhicule tout-terrain s'établit pour sa part à 26 en 2003. Sept de ces accidents mortels sont survenus sur un chemin public, alors qu'il est généralement interdit d'y circuler avec un tel véhicule. Cinq se sont produits dans une zone d'exploitation contrôlée (ZEC) et un sur un chemin forestier. Aucun accident mortel de véhicule tout-terrain n'est survenu dans un sentier. Parmi les victimes d'accidents mortels, cinq ne portaient pas le casque protecteur obligatoire et quatre circulaient à deux sur le véhicule.

Il est donc important pour le Ministère de continuer à encadrer la pratique de ces activités et d'améliorer la sécurité des utilisateurs, notamment par des campagnes de sensibilisation auprès des adeptes et par la mise en application des mesures proposées par le Groupe de travail sur la sécurité en véhicules hors route, coprésidé par le ministère des Transports et le ministère de la Sécurité publique et regroupant les fédérations de véhicules hors route, les services policiers et les différents ministères et organismes concernés par la question.

Par ailleurs, le Ministère a accordé une attention particulière au problème posé par le transport d'un passager sur un véhicule tout-terrain, en confiant à l'Université du Québec à Rimouski une étude portant sur le comportement dynamique de ce type de véhicules, destinée à évaluer la sécurité de cette pratique. Les résultats de l'étude ont été rendus publics à l'automne 2003. Ils démontrent que le transport d'un passager sur un véhicule tout-terrain conçu pour une personne nuit à la stabilité du véhicule et que dans la plupart des cas cette pratique n'est pas sécuritaire.

TRANSPORT ADAPTÉ

En 2003-2004, le Ministère a versé 52,3 millions de dollars aux 102 organismes de transport adapté (sociétés de transport en commun et municipalités) qui offrent des services de transport répondant aux besoins des personnes handicapées. Ces sommes ont été consenties dans le cadre du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées[34], qui comprend un cadre financier triennal allant de 2002 à 2004.

Les modalités d'application du cadre financier de ce programme comportent, entre autres, un volet souple permettant aux municipalités de moins de 10 000 habitants qui ne sont pas encore desservies par le transport adapté d'offrir ce service sur leur territoire, sur une base volontaire. Pour servir les personnes handicapées, deux possibilités s'offrent à la municipalité, soit un contrat de service, soit une subvention directe à l'usager.

Le Programme comporte aussi un volet relatif à l'apprentissage de l'utilisation du transport en commun par les personnes handicapées, notamment celles qui ont une déficience intellectuelle. Le Ministère a prévu un budget annuel de 200 000 dollars pour l'actuel cadre financier afin d'inciter les organismes de transport en commun à s'entendre avec les établissements concernés du réseau de la Santé et des services sociaux pour favoriser l'apprentissage de l'utilisation autonome du transport en commun par les personnes handicapées.

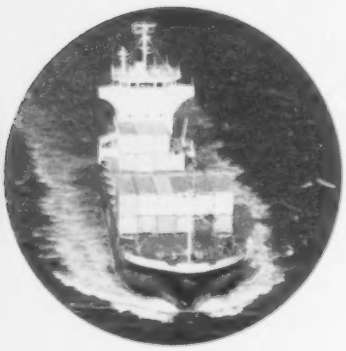
34. Pour plus d'information sur ce programme, visitez le site http://www.mtq.gouv.qc.ca/fr/services/programmes/c12.asp ou composez le 1-888-355-0511.

Par ailleurs, pour faire suite au rapport rendu public au mois de mars 2003 concernant l'accessibilité du métro de Montréal aux personnes à mobilité réduite, le Ministère a convenu que les nouvelles stations de métro, incluant celles qui sont en construction pour le prolongement du métro vers Laval, seraient dotées d'ascenseurs. Il a aussi demandé au comité de travail[35] qui a produit le rapport de définir les critères pour le choix des stations existantes qu'on devrait rendre accessibles en priorité et de désigner les six stations qui feraient l'objet de l'installation d'ascenseurs dans un premier temps. Ce nouveau rapport a été remis au ministre des Transports à la fin du mois de juin 2003. Le Ministère est actuellement à établir, en collaboration avec la Société de transport de Montréal, un plan de mise en œuvre à cet égard.

35. Le Comité sur l'accessibilité du métro est présidé par le ministère des Transports et est composé de représentants de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec, du Regroupement des usagers du transport adapté de la Communauté urbaine de Montréal, de Kéroul, de la Table de concertation des aînés de l'Île-de-Montréal, de l'Agence métropolitaine de transport, de l'Office des personnes handicapées du Québec et de la Société de transport de Montréal.

PARTIE 5

L'utilisation
DES RESSOURCES



Le personnel

EFFECTIF [36]

Effectif régulier et occasionnel en nombre d'équivalents

temps complets (ETC) utilisés pendant l'année financière

	2003-2004	2002-2003
Effectif total autorisé	6 222	6 220
Effectif total utilisé	6 495	6 480
Écart	273	260

L'écart entre l'effectif utilisé et l'effectif autorisé est pratiquement semblable à ce qu'il était l'an dernier. Cette situation résulte de l'embauche d'employés occasionnels dans la catégorie d'emploi « ouvriers » pour la réalisation des travaux de construction et d'entretien des infrastructures de transport du Ministère.

Effectif régulier en nombre de personnes

par catégories d'emploi

	EFFECTIF RÉGULIER	
CATÉGORIE D'EMPLOI	MARS 2004	MARS 2003
Personnel d'encadrement	373	371
Professionnels	785	762
Ingénieurs	501	482
Techniciens des travaux publics	807	796
Personnel de soutien et technique	1 420	1 433
Ouvriers	1 040	1 073
Total des employés réguliers	4 926	4 917

GESTION DU PERSONNEL

LE CADRE DE GESTION DU PERSONNEL

Au terme de l'année 2002-2003, le Comité de gestion du Ministère a reçu les rapports de cinq groupes de travail qu'il avait chargés de déterminer les besoins prioritaires de l'organisation, des gestionnaires et des employés en matière de gestion du personnel, ainsi que les produits et services susceptibles de les satisfaire. Les autorités du Ministère disposaient ainsi des informations permettant non seulement de définir une ligne d'action en matière de gestion du personnel, mais aussi d'enclencher le passage à l'action pour les prochaines années. D'ailleurs, en janvier 2004, le Comité de gestion approuvait la mise en place d'un large éventail de produits et services répondant aux besoins prioritaires des gestionnaires et des employés, selon un échéancier s'amorçant progressivement jusqu'à l'automne 2004 et s'échelonnant de 2004 à 2007.

Ainsi, dès février 2004, les gestionnaires et les employés ont profité de plusieurs nouvelles mesures de gestion des ressources humaines adaptées à leurs besoins, en complément des mesures déjà mises en œuvre au cours des dernières années. Signalons notamment les plans de dotation, les ateliers de gestion de carrière, l'accompagnement individuel (*coaching*) pour les nouveaux employés, les plans de relève pour les emplois stratégiques vulnérables, la création d'un comité consultatif sur la formation des cadres.

36. Les données sur les effectifs incluent les employés du Centre de gestion de l'équipement roulant et ceux du Centre de signalisation.

La planification de la main-d'œuvre

Un processus ministériel de planification stratégique de la main-d'œuvre a été amorcé en avril 2002. De cet exercice découle la conception d'un plan de main-d'œuvre comportant quatre volets :

- l'évaluation des besoins en dotation du personnel;
- la gestion des compétences;
- la gestion des cadres;
- les mesures d'attraction et de fidélisation du personnel.

Afin de guider la mise en œuvre des mesures prévues dans le plan de main-d'œuvre, des orientations stratégiques ont été adoptées par le Comité de gestion. Elles se résument comme suit : maintenir un niveau optimal d'expertise, avoir une connaissance juste des besoins du Ministère en ressources humaines, favoriser la diversité des expériences et des cultures et faciliter la gestion intégrée des différents volets du plan de main-d'œuvre.

Au cours de l'année 2003-2004, plusieurs volets du plan étaient en cours de réalisation. La prévision des besoins annuels en dotation du personnel était connue, ce qui a permis de disposer d'une main-d'œuvre qualifiée tout en bénéficiant d'une meilleure coordination ministérielle. Les demandes similaires ont été regroupées, ce qui a permis de réduire le nombre de concours et les coûts afférents. D'autre part, les emplois stratégiques désignés en juin 2003 ont servi de point de départ pour le plan de gestion des compétences. Cette année, 18 % des emplois d'ingénieurs et de professionnels sont considérés vulnérables à court terme et ont fait l'objet de plans de relève.

Un plan de gestion des cadres a été proposé, et un comité de gestionnaires en fait actuellement l'évaluation. Les résultats de cette analyse seront utiles pour l'élaboration d'un plan d'action visant à assurer la formation du personnel d'encadrement.

Par ailleurs, en partenariat avec des établissements d'enseignement collégial et secondaire ainsi qu'avec des universités, diverses activités de représentation ont eu lieu afin de faire connaître le Ministère à d'éventuels nouveaux employés. Pour ce qui est du volet fidélisation du personnel, des ateliers de réflexion sur les perspectives de carrière au sein du Ministère sont offerts au personnel professionnel. Le problème de la rétention du personnel en région fait également l'objet d'une réflexion et de discussion avec le Secrétariat du Conseil du trésor pour en cerner les réelles causes et voir à trouver des solutions.

Enfin, un comité d'intégration de la planification de la main-d'œuvre veille actuellement à la cohérence des différents volets du plan. Les mesures proposées sont discutées de concert entre les porteurs de dossiers, ce qui permet de maximiser les résultats attendus d'une planification adéquate.

Sous-traitance

Des comités de sous-traitance ont été mis en place dans les quatorze directions de territoires afin d'analyser certaines problématiques et de proposer des solutions de rechange en ce qui concerne l'organisation du travail et la gestion optimale du personnel.

Les membre des comités ont convenu des modalités de fonctionnement ainsi que d'une grille de calcul du coût de réalisation des travaux en régie ou à contrat.

Développement des compétences des ressources humaines

En vertu de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, le Ministère doit consentir 1 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. Depuis plusieurs années, les sommes investies par le ministère des Transports sont supérieures au pourcentage requis. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2003-2004, un budget de 3,7 millions de dollars a été consacré à la formation, ce qui représente 1,23 % de la masse salariale.

Ventilation des investissements

par catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	COÛT
Cadres	481 247,10 $
Professionnels	1 309 394,17 $
Personnel technique et de soutien	1 403 160,29 $
Ouvriers	552 731,83 $
TOTAL	**3 746 533,39 $**

Programme d'aide aux employés

En 2003, le taux d'utilisation du Programme d'aide aux employés (PAE) s'est situé à 7,7 %, ce qui signifie que 382 personnes se sont prévalues de ce programme d'aide. Les personnes qui ont utilisé le PAE en 2003 l'ont fait principalement pour des difficultés liées au couple et à la famille (36 %), des problèmes interpersonnels et psychologiques (35 %) et des situations liées au travail et à la carrière (24 %). Le reste des personnes qui ont fait appel au programme (6 %) l'ont fait pour divers autres motifs, tels les problèmes financiers, de santé physique et de dépendance (alcool, jeu, drogue).

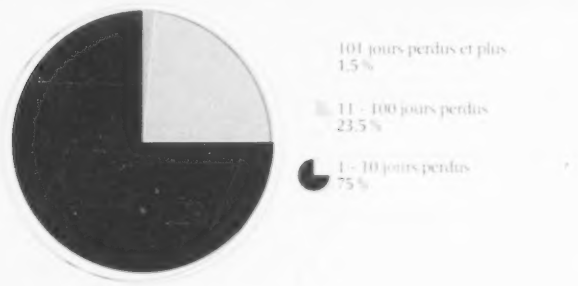
Quant aux activités de prévention, des conférences-midi ont été offertes par le regroupement des PAE de la colline parlementaire, et un service de prêt de cassettes a permis à tous les employés du Ministère d'avoir accès au contenu de ces conférences. De plus, une chronique a été publiée régulièrement dans le site intranet du Ministère. Différents thèmes liés à la santé psychologique y ont été abordés.

Santé et sécurité du travail

En 2003, le nombre total de jours de travail perdus s'élève à 9 885,5. Cela représente une diminution significative de 2 299,5 jours (18,9 %) par rapport à l'année 2002. Cette donnée inclut les jours de travail perdus à la suite d'accidents survenus en 2003 ainsi que la continuité des événements des années antérieures. Les jours en assignation temporaire pour 2003 sont aussi comptabilisés dans ce résultat.

Le nombre d'accidents avec perte de temps représente 205 événements pour l'année 2003. On constate dans le graphique suivant que 75 % des accidents avec perte de temps ont entraîné moins de dix jours d'absence.

Nombre d'accidents avec perte de temps / jours d'absence



La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP) prévoit les cas particuliers où il doit y avoir partage ou transfert de l'imputation de certains frais liés à une indemnisation pour lésion professionnelle. Dans ce cadre, le Ministère a fait plusieurs demandes de partage qui ont permis des économies appréciables de l'ordre de 1 million de dollars.

Un guide sur la gestion des dossiers relatifs aux lésions professionnelles a été élaboré pour soutenir les cadres et leurs conseillers dans les décisions à prendre en cette matière.

Des discussions ont eu lieu avec les partenaires syndicaux en vue de l'élaboration d'un guide concernant les surveillants de chantier.

BUDGETS ET PROGRAMMES

Pour l'exercice financier 2003-2004, le budget de dépenses du Ministère, qui couvre les dépenses courantes ainsi que la portion imputable à l'exercice en cours (amortissement et frais de financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier) des investissements à long terme, s'élève à 1 535,1 millions de dollars. Quant au budget d'investissements, qui permet d'acquérir des biens et de mettre en œuvre des projets dont la durée de vie s'étant sur plusieurs années, il totalise 50,1 millions. Ces montants, détaillés dans le tableau 1, sont répartis entre les trois programmes réguliers de la façon suivante :

- **PROGRAMME 01 Infrastructures de transport**

  Budget de dépenses : *1 096,8 millions*

  Budget d'investissements : *33,9 millions*

  Ce programme vise à assurer l'amélioration, la réfection, de même que l'entretien des infrastructures de transport terrestre, maritime et aérien.

- **PROGRAMME 02 Systèmes de transport**

  Budget de dépenses : *343,0 millions*

  Budget d'investissements : *2,9 millions*

  Ce programme vise à établir les politiques et la réglementation relatives aux systèmes de transport de personnes et de marchandises, à apporter une aide financière aux organismes offrant des services de transport et à délivrer des permis de transport ou de location pour différents modes de transport.

- **PROGRAMME 03 Administration et services corporatifs**

  Budget de dépenses : *95,3 millions*

  Budget d'investissements : *13,3 millions*

  Ce programme vise à fournir les divers services de soutien à la gestion des activités du Ministère et à assurer l'élaboration des plans de transport de personnes et de marchandises. Il vise aussi à accroître l'expertise du Ministère en soutenant les activités de recherche et de développement.

Pour l'exercice 2003-2004, le Ministère dispose aussi de 115,6 millions de dollars pour des programmes spéciaux, répartis comme suit :

- une somme de 115,3 millions provenant d'ententes avec le gouvernement fédéral, dont 111,1 millions pour l'aide aux infrastructures locales de transport, 4,1 millions pour l'amélioration des infrastructures aéroportuaires et 0,1 million pour l'amélioration du réseau routier de l'Outaouais;
- une somme de 0,1 million provenant de divers partenaires pour un projet expérimental de station météo routière;
- s'ajoute 0,2 million du Fonds de reconstruction des infrastructures pour les régions affectées par les pluies diluviennes de juillet 1996.

Finalement, dans le cadre du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR), le Ministère a reçu l'autorisation de réaliser des investissements de l'ordre de 969,4 millions de dollars. Ces investissements sont financés à même une contribution versée par le Ministère à l'intérieur du budget de dépenses du programme 01 et, dans une moindre mesure, à partir de contributions de partenaires.

En cumulant l'ensemble de ces budgets, le Ministère a donc à sa disposition 2 670,2 millions de dollars.

D'autre part, les sommes prévues (616,6 millions de dollars) pour l'amortissement et les contributions à des fonds, qui représentent l'étalement comptable d'investissements déjà réalisés ainsi que leurs coûts de financement à long terme dans le cas du FCARR, se répartissent comme suit :

- 500,5 millions pour la contribution au financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier;
- 1,4 million pour la contribution au financement du Fonds de gestion de l'équipement roulant;
- 103,6 millions pour l'amortissement des travaux effectués sur le réseau routier antérieurement à la création du FCARR, ainsi que des autres infrastructures de transport;
- 11,1 millions pour l'amortissement d'actifs autres que les infrastructures de transport.

Une fois exclue cette somme de 616,6 millions, le « pouvoir de dépenser » réel du Ministère pour l'ensemble de ses activités en 2003-2004 est de 2 053,6 millions de dollars.

Budget de 2003-2004 par programmes et éléments de programme

PROGRAMMES RÉGULIERS		(000 $)	
Budget de dépenses	**2003-2004**	**2002-2003**	**2001-2002**
01 - Infrastructures de transport	**1 096 810,2**	**1 053 696,1**	**1 106 139,9**
01 - Construction des infrastructures de transport	610 058,7	508 361,3	540 941,5
02 - Entretien des infrastructures de transport	412 671,4	415 284,8	425 098,4
03 - Aide financière au réseau local	74 080,1	130 050,0	140 100,0
02 - Systèmes de transport	**343 010,2**	**286 403,6**	**359 796,8**
01 - Transport terrestre	271 507,3	214 743,0	294 963,8
02 - Transport maritime	52 308,9	54 850,3	48 647,5
03 - Transport aérien	6 560,8	4 001,1	3 894,7
04 - Commission des transports du Québec	12 633,2	12 809,2	12 290,8
03 - Administration et services corporatifs	**95 317,5**	**95 951,4**	**92 704,9**
01 - Direction	5 892,2	6 176,3	6 431,6
02 - Services administratifs	71 364,5	68 757,1	67 356,9
03 - Planification et recherche et développement	18 060,8	21 018,0	18 916,4
Total: Budget de dépenses	**1 535 137,9**	**1 436 051,1**	**1 558 641,6**

Budget d'investissements	**2003-2004**	**2002-2003**	**2001-2002**
01 - Infrastructures de transport	**33 880,6**	**25 525,5**	**28 883,1**
01 - Construction des infrastructures de transport	14 418,7	13 375,0	14 225,0
02 - Entretien des infrastructures de transport	19 461,9	12 150,5	14 658,1
03 - Aide financière au réseau local	—	—	—
02 - Systèmes de transport	**2 851,6**	**781,4**	**331,6**
01 - Transport terrestre	102,2	83,9	62,9
02 - Transport maritime	3,8	3,8	—
03 - Transport aérien	—	—	—
04 - Commission des transports du Québec	2 745,6	693,7	268,7
03 - Administration et services corporatifs	**13 344,8**	**13 209,3**	**3 929,3**
01 - Direction	47,0	81,4	97,3
02 - Services administratifs	13 127,6	12 631,5	3 317,3
03 - Planification et recherche et développement	170,2	496,4	514,7
Total: Budget d'investissements	**50 077,0**	**39 516,2**	**33 144,0**
Total: Programmes réguliers	**1 585 214,9**	**1 475 567,3**	**1 591 785,6**

PROGRAMMES EXTRA-BUDGÉTAIRES	2003-2004	2002-2003	2001-2002
40 - Comptes à fin déterminée	**115 366,2**	**66 124,0**	**3 833,9**
01 - Formation, partenariat et organisation d'événements spéciaux	64,8	45,0	1 593,0
03 - Amélioration du réseau routier de l'Outaouais	99,7	31,0	25,7
04 - Amélioration des infrastructures aéroportuaires	4 125,3	—	—
05 - Infrastructures locales de transport - 2000	111 076,4	66 048,0	2 000,0
95 - Sommet des Amériques	—	—	215,2
50 - Fonds transport	**250,0**	**1 250,0**	**2 000,0**
05 - Reconstruction d'infrastructures	250,0	1 250,0	2 000,0
Total: Programmes extra-budgétaires	**115 616,2**	**67 374,0**	**5 833,9**

FONDS ROUTIER	2003-2004	2002-2003	2001-2002
50 - Fonds transport	**969 385,1**	**1 426 173,2**	**917 097,9**
01 - Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier	969 385,1	1 426 173,2	917 097,9
Total: Fonds routier	969 385,1	1 426 173,2	917 097,9

Les budgets correspondent aux données apparaissant aux Livres des crédits auxquels ont été ajoutées les informations concernant les crédits supplémentaires, les crédits extra-budgétaires et le Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR).

DÉPENSES

Le tableau 2 détaille les dépenses et les investissements réalisés en fonction des principales activités en excluant l'amortissement ainsi que les contributions à des fonds, de manière à mieux refléter le pouvoir réel de dépenser du Ministère.

2 Dépenses et investissements du Ministère selon les principales activités

(excluant amortissement et contributions à un fonds)

(000 $)

	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Rémunération	**334 240,6**	**332 366,0**	**311 610,1**
Permanents	277 945,6	270 176,4	256 627,4
Occasionnels	56 295,0	62 189,6	54 982,7
Exploitation des infrastructures	**257 671,3**	**255 298,0**	**269 118,6**
Viabilité hivernale	182 126,1	171 359,8	165 766,4
Entretien d'infrastructures	75 545,2	83 938,2	103 352,2
Travaux routiers ❶	**771 598,3**	**1 221 222,0**	**723 280,2**
Conservation des chaussées	207 468,7	349 656,9	191 113,3
Conservation des structures	134 006,6	162 796,6	145 976,4
Amélioration du réseau routier	217 594,5	467 213,5	214 408,6
Développement du réseau routier	212 528,5	241 555,0	171 781,9
Travaux maritimes, aériens et terrestres	**12 540,7**	**15 753,8**	**14 712,2**
Autres activités ministérielles	**18 151,2**	**22 556,4**	**19 596,8**
Programmes d'aide	**444 088,9**	**413 930,4**	**482 002,5**
Transport en commun	215 789,5	182 568,5	194 459,6
Transport adapté ❷	65 890,2	14 477,6	75 525,9
Aide au réseau municipal ❸	94 908,8	144 163,3	140 647,7
Désenclavement ❹	19 646,2	18 037,8	16 364,0
Société des traversiers du Québec	38 326,8	38 376,9	36 702,2
Route Verte	2 540,6	2 573,0	8 139,7
Chemins de fer d'intérêt local	1 765,2	5 511,4	5 470,1
Infrastructures maritimes	475,0	2 837,3	306,1
Autres	4 746,6	5 434,6	4 667,2
Dépenses administratives	**113 953,0**	**126 475,7**	**106 277,4**
TOTAL	**1 952 244,0**	**2 387 652,3**	**1 926 597,8**

❶ *Inclut les dépenses connexes, soit les honoraires professionnels, les déplacements d'installations de services d'utilité publique et les aquisitions immobilières.*

❷ *L'écart important entre les trois exercices est dû à des modifications apportées aux calendriers de versements.*

❸ *Inclut les subventions, les travaux réalisés par le Ministère sur le réseau local ainsi que les sommes qu'il administre dans le cadre du programme « Infrastructures locales de transport – 2000 ». L'écart important entre les trois exercices est dû à des modifications apportées aux calendriers de versements.*

❹ *Inclut les contrats conclus par le Ministère pour des services de traverses.*

GESTION FINANCIÈRE

Le contexte dans lequel évolue le Ministère en 2003-2004 demeure sensiblement le même que pour les exercices précédents. Il est toujours marqué par des disponibilités budgétaires serrées et des besoins en constante évolution : économie grandement influencée par les coûts de transport, augmentation de la sollicitation du réseau routier, étalement urbain, vieillissement du réseau routier et des autres infrastructures de transport, diminution de l'implication fédérale dans les transports maritime, ferroviaire et aérien.

En ce qui concerne les priorités d'action que le Ministère s'est donné pour 2003-2004, des efforts importants ont été déployés. En voici quelques exemples :

- maximisation des ressources consacrées au maintien de l'état des chaussées et des structures et à l'optimisation de leur durée de vie utile et augmentation des efforts en matière de sécurité routière : 257,7 millions consacrés à l'entretien et à l'exploitation du réseau, investissements de 341,5 millions en conservation des chaussées et des structures et investissements de 217,6 millions en amélioration du réseau (soit respectivement 424,5 millions, 371,9 millions et 229,1 millions en incluant la main-d'œuvre et les frais administratifs) ;
- soutien de l'économie québécoise par l'amélioration de la qualité du réseau routier et de la capacité de certains grands axes : 212,5 millions d'investissement en développement du réseau routier (soit 227,7 millions en incluant la main-d'œuvre et les frais administratifs) ;
- maintien du niveau de subventions accordées aux municipalités en matière d'infrastructures routières : 73,6 millions versés en subventions d'aide au réseau routier municipal ;
- contribution active à la réalisation d'investissements majeurs en matière de transport en commun : contribution aux services de dette de 161,1 millions ;
- maintien du soutien au fonctionnement de différents systèmes de transport des personnes : 85,9 millions au secteur terrestre, 50,3 millions au secteur maritime et 5,4 millions au secteur aérien ;
- poursuite des efforts entrepris dans le cadre de deux programmes d'aide, l'un concernant les chemins de fer d'intérêt local (1,8 million) et l'autre, les infrastructures maritimes (0,5 million).

3 Répartition des dépenses par programmes du Ministère et par régions administratives en 2003-2004

(000 $)

Région administrative	Infrastructures de transport	Systèmes de transport	Administration et services corporatifs	Total 2003-2004	Total 2002-2003	Total 2001-2002
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	22 477,0	7 550,7	–	30 027,7	31 128,8	30 219,4
Bas-Saint-Laurent	32 520,7	2 339,6	–	34 860,3	40 869,3	45 289,4
Saguenay–Lac-Saint-Jean	22 639,5	4 252,5	19,0	26 911,0	24 799,2	28 104,7
Capitale-Nationale	32 105,0	11 849,9	39,8	43 994,7	42 670,5	47 368,6
Chaudière-Appalaches	45 385,7	3 066,3	22,2	48 474,2	52 248,8	60 085,9
Mauricie	19 711,1	3 408,9	13,4	23 133,4	24 160,7	26 880,4
Centre-du-Québec	21 586,6	1 641,5	13,6	23 241,7	28 284,1	29 492,5
Estrie	30 327,9	4 272,0	17,0	34 616,9	38 569,9	43 996,0
Montérégie	56 831,1	25 747,1	33,0	82 611,2	85 452,2	95 189,3
Montréal	29 964,7	176 593,9	2,1	206 560,7	179 846,3	207 459,5
Laval	7 267,9	5 523,9	159,0	12 950,8	10 067,0	16 149,1
Lanaudière	15 292,4	6 916,3	0,1	22 208,8	27 477,3	25 027,1
Laurentides	33 025,0	5 369,3	2,2	38 396,5	46 897,7	46 644,6
Outaouais	24 409,5	5 193,2	7,5	29 610,2	33 322,2	39 208,0
Abitibi-Témiscamingue	28 094,6	1 277,4	9,6	29 381,6	32 190,7	35 335,6
Côte-Nord	26 279,2	7 032,8	22,2	33 334,2	35 803,5	39 100,1
Nord-du-Québec	18 462,1	1 175,2	9,0	19 646,3	24 050,0	21 545,1
Sous-total	**466 380,0**	**273 210,5**	**369,7**	**739 960,2**	**757 838,2**	**837 095,3**
Directions centrales	642 525,9 ❶	68 120,6 ❷	99 992,1 ❸	810 638,6	708 765,0	599 964,4
TOTAL	**1 108 905,9**	**341 331,1**	**100 361,8**	**1 550 598,8**	**1 466 603,2**	**1 437 059,7**

❶ *Inclut une somme de 498,8 millions à titre de contribution pour l'amortissement des investissements et les coûts de financement à long terme du FCARR ainsi qu'une somme de 193,3 millions à titre d'amortissement sur les immobilisations.*

❷ *Inclut les dépenses de la Commission des transports du Québec (14,0 millions).*

❸ *Inclut une somme de 11,6 millions à titre d'amortissement sur les immobilisations.*

RÉPARTITION DES DÉPENSES SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES

Les tableaux 3 et 4 présentent une répartition des dépenses; celle-ci est détaillée par régions administratives, respectivement pour les programmes réguliers du Ministère et pour le FCARR.

En ce qui concerne les programmes réguliers, les dépenses se sont chiffrées à 1 550,6 millions de dollars. Les dépenses réalisées dans le cadre du FCARR atteignent, quant à elles, 968,4 millions de dollars (voir la figure 1).

4 Répartition des dépenses du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier, par régions administratives en 2003-2004

(000 $)

RÉGION ADMINISTRATIVE	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	30 362,6	51 401,0	33 879,3
Bas-Saint-Laurent	47 215,2	77 878,9	42 648,2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	45 013,4	91 044,0	60 356,7
Capitale-Nationale	69 372,9	97 642,2	61 829,0
Chaudière-Appalaches	59 952,4	88 378,6	57 855,7
Mauricie	26 450,5	37 192,4	35 436,6
Centre-du-Québec	41 107,9	46 929,2	32 913,3
Estrie	53 159,0	72 094,1	34 358,9
Montérégie	111 304,0	247 438,8	115 306,9
Montréal	171 588,7	152 674,4	112 370,5
Laval	6 818,5	32 485,3	68 432,5
Lanaudière	21 712,2	62 497,9	27 805,2
Laurentides	90 815,7	98 773,8	39 983,5
Outaouais	43 388,0	65 913,3	36 201,9
Abitibi-Témiscamingue	21 968,8	46 687,3	30 904,1
Côte-Nord	29 056,4	57 640,1	37 944,3
Nord-du-Québec	10 538,3	12 826,2	5 464,5
Sous-total	**879 824,5** ❶	**1 339 497,5** ❷	**833 691,1** ❸
Directions centrales	88 531,3	83 281,8	71 117,5
TOTAL	**968 355,8** ❹	**1 422 779,3** ❺	**904 808,6** ❻

❶ *Inclut des dépenses de 84,5 millions dans le cadre du Plan de transport de Montréal.*
❷ *Inclut des dépenses de 168,6 millions dans le cadre du Plan de transport de Montréal.*
❸ *Inclut des dépenses de 52,8 millions dans le cadre du Plan de transport de Montréal.*
❹ *Inclut des contributions municipales de 39,6 millions.*
❺ *Inclut des contributions municipales de 36,0 millions.*
❻ *Inclut des contributions municipales de 34,0 millions.*

Figure 1 Ventilation des dépenses du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier

(968,4 millions de dollars)

PLANIFICATION EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En lien avec le plan stratégique du Ministère et les orientations gouvernementales de modernisation, le Ministère a élaboré son Plan stratégique des ressources informationnelles 2004-2007 (PSRI). Ce plan présente notamment les orientations stratégiques et les axes d'intervention en cette matière et dégage les stratégies d'investissement. Pour les trois prochaines années, les investissements planifiés sont de 161,1 millions de dollars.

Ce plan stratégique est complété par le Plan de gestion des ressources informationnelles 2004-2005 (PGRI), qui détaille la planification relative aux projets ainsi qu'aux activités de continuité en ressources informationnelles prévus pour la prochaine année.

La ventilation du budget des activités en technologie de l'information se divise comme suit :

TYPE DE PROJET INFORMATIQUE	% DU BUDGET
Projets d'affaires (prestation électronique de services, solutions administratives et informatiques, autres projets d'affaires et de refonte)	23 %
Fonctions et services communs (gestion de l'information, évolution et soutien des ressources informationnelles, infrastructures des ressources informationnelles, sécurité informatique)	30 %
Projets de soutien (refonte des processus et des systèmes administratifs)	15 %
Gestion du patrimoine informationnel (maintenance, exploitation et évolution des actifs informationnels, évolution du parc informatique)	32 %

D'autre part, le Ministère a mis en œuvre son plan d'action en matière de technologies de l'information pour 2003-2004 pour le volet planification et suivi des activités en ressources informationnelles. Signalons les réalisations suivantes :

- L'ébauche d'un cadre ministériel de gestion des ressources informationnelles destiné à assurer la cohérence dans l'utilisation de ces ressources au regard des besoins d'affaires et des orientations gouvernementales.
- La mise en place d'un ensemble de processus et d'outils permettant d'harmoniser la planification triennale avec les orientations stratégiques. L'évolution des processus et des outils s'inscrit dans le cadre des activités de continuité du Ministère.
- La poursuite des travaux liés à l'architecture d'entreprise ministérielle.

SYSTÈMES ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Dans une perspective de constante évolution, l'année 2003-2004 a permis au Ministère d'effectuer un exercice de normalisation, de consolidation et de sécurisation plus poussée de ses systèmes d'information et de ses infrastructures technologiques. Afin de relever les nouveaux défis, comme la prestation électronique des services et l'utilisation de systèmes de transport intelligents, le Ministère doit se doter des processus, des outils et des infrastructures nécessaires. Dans ce contexte, plusieurs grands projets visant à atteindre ces objectifs ont été mis sur pied ou se sont poursuivis, soit :

- la mise en place d'une unité administrative responsable de la bureautique dans le but de faciliter et d'encourager l'utilisation des outils bureautiques dans une approche de service à la clientèle, par l'organisation et l'optimisation des moyens bureautiques mis à la disposition du Ministère;
- la modernisation du réseau de télécommunications du Ministère par l'introduction du multimédia et la migration au réseau de télécommunications multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM) pour assurer de meilleurs services aux différentes clientèles;

- l'application de nouvelles mesures de sécurité informatique ou la relève des systèmes ministériels et des services de production essentiels à la continuité des activités informatiques, afin de consolider les actifs informationnels du Ministère et d'assurer la sécurité du périmètre ministériel des infrastructures technologiques;
- le projet de migration des produits Microsoft visant à harmoniser le parc informatique ministériel en éliminant la gestion complexe et les coûts élevés associés à un parc informatique hétérogène, tout en permettant une rationalisation des équipements.

ÉVOLUTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES ET DES SYSTÈMES INFORMATIQUES MINISTÉRIELS

Le Ministère dispose en tout de 79 systèmes ministériels centraux. Ces systèmes soutiennent les employés dans leur travail, avec comme objectif de permettre l'amélioration des services à la population. Au cours de l'année, plusieurs systèmes ont été modifiés pour tenir compte des nouveaux besoins des utilisateurs ainsi que de l'évolution des infrastructures et de la technologie. Par ailleurs, dans les domaines spécialisés ou de pointe, des nouveaux systèmes ont été mis en place :

- Base géographique routière - phase 2;
- Gestion des structures de signalisation;
- Inventaire des infrastructures de transport - phase 1;
- Gestion des infrastructures de transport - phase 1;
- Système d'information sur les matériaux - phases 1, 2, 3.

Les travaux de mise à jour des systèmes ministériels se poursuivent continuellement afin d'en optimiser l'utilisation.

De plus, le Ministère a maintenu ses investissements en matière de sécurité des systèmes et des données. Plusieurs mesures ont été mises en place et plusieurs projets ont été réalisés, dont :

- des règles de sécurité permettant d'encadrer l'utilisation, l'administration, l'exploitation et l'évolution du réseau ministériel, en lien direct avec la nouvelle politique ministérielle de sécurité de l'information adoptée le 24 novembre 2003;
- un guide de sécurité pour la prestation électronique des services;
- une solution permettant de détecter et de gérer les tentatives d'intrusion dans le réseau du Ministère;
- une gestion automatisée et évolutive de la sécurité et une surveillance continue des composantes névralgiques;
- un processus ministériel de gestion des incidents liés à des virus.

Dans le cadre du plan global de sécurité, exigé par l'article 15 de la directive gouvernementale, le Ministère a également conçu et réalisé :

- une étude sur les menaces et les risques des actifs essentiels;
- une nouvelle politique en matière de sécurité de l'information;
- un cadre de gestion de la sécurité de l'information;
- une architecture ministérielle globale de la sécurité de l'information;
- un plan d'action ministériel de mise en œuvre des projets en matière de sécurité 2004-2007.

PARTIE 6

Le suivi des recommandations
DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Le ministère des Transports assure le suivi des recommandations du Vérificateur général. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes est responsable de cette démarche.

Depuis l'année 2001-2002, le Vérificateur général a fait des recommandations au Ministère à la suite des vérifications effectuées dans les domaines suivants :

- planification des ressources humaines de la fonction publique;
- gestion de l'amélioration des services aux citoyens;
- suivi de la vérification de l'optimisation des ressources - subventions aux municipalités;
- suivi de la vérification de l'optimisation des ressources - subventions octroyées aux organismes publics de transport en commun relativement à leurs immobilisations;
- suivi de la vérification de l'optimisation des ressources - subventions du gouvernement à des organismes sans but lucratif;
- gestion de la conservation des ponts.

Le tableau suivant présente les mesures prises par le Ministère pour respecter ses engagements envers le Vérificateur général.

RAPPORT DU VG 2001-2002

Tome II, Chapitre 2

Planification des ressources humaines de la fonction publique

Recommandation du VG	Engagements et actions
Entreprendre, dans une perspective à long terme, une démarche de planification de la main-d'œuvre et la poursuivre d'une manière continue, cette démarche devant tenir compte de l'aspect financier et s'harmoniser avec les orientations stratégiques.	En avril 2002, un cadre de gestion de la planification de la main-d'œuvre comprenant trois phases a été soumis au comité de gestion du Ministère : • analyse du portrait de l'effectif et prévision des départs pour la retraite (avril 2003 et avril 2004, mise à jour); • élaboration d'orientations ministérielles, approuvées par le comité de gestion en janvier 2004; • plans de main-d'œuvre en quatre volets : – plans de dotation annuels dans une perspective triennale, mis à jour à la période du cycle budgétaire; – plans de gestion; – plan de gestion des cadres; – mesures récurrentes d'attraction et de fidélisation.
S'assurer de disposer d'une information sur la gestion qui soit suffisante, pertinente et fiable afin de pouvoir prendre, au moment opportun, des décisions éclairées en matière de ressources humaines.	Le Ministère s'est doté d'un plan d'affaire pour la conception de systèmes d'information en matière de gestion à la suite de la reconfiguration du projet GIRES. Il est en mesure actuellement de répondre à toutes les demandes d'informations de gestion sur les ressources humaines provenant de ses unités administratives. Le Ministère met à jour, trimestriellement, les départs pour la retraite réels afin de vérifier la validité des prévisions annuelles calculées à l'aide de données provenant du système SAGIP. Depuis mars 2003, un exercice de collecte de données pour la définition des besoins réels en main-d'œuvre a été amorcé. Chacune des directions générales du Ministère dressera annuellement une liste des besoins prévus dans le cadre du plan de dotation ministériel. En juin 2003, des orientations ministérielles en planification de la main-d'œuvre ont été définies. En 2004, le comité de gestion du Ministère a approuvé un cadre de référence ministériel d'accompagnement, par mentorat et accompagnement individuel (*coaching*). Le Ministère s'est également doté d'un cadre de gestion de l'expertise pour assurer le développement des compétences nécessaires à la relève. Le Ministère collabore à la préparation de la relève avec les ordres professionnels et les établissements d'enseignement, notamment dans le domaine de l'ingénierie civile. Une analyse de l'offre du marché pour répondre aux besoins futurs en évaluateurs agréés a été réalisée dans le cadre d'un projet-pilote de planification des besoins en main-d'œuvre dans le secteur des activités immobilières du Ministère, et des actions concrètes ont été prévues pour en assurer le suivi.

Se doter d'une stratégie comportant des objectifs mesurables, notamment en matière d'embauche de jeunes.	Dans le cadre du programme de rajeunissement de la fonction publique québécoise, le Ministère a participé directement aux campagnes de recrutement étudiant, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, afin de promouvoir ses emplois auprès des nouveaux diplômés. Il a également mis sur pied, en décembre 2002, un réseau jeunesse, et douze jeunes du Ministère ont été désignés pour y siéger. La création du réseau jeunesse découle de la volonté d'intégrer les employés de 35 ans et moins au sein de l'organisation, en favorisant des échanges constructifs sur différentes préoccupations afin de leur assurer une meilleure qualité de vie au travail. En outre, le réseau agit à titre de comité consultatif pour toutes les questions touchant les jeunes au Ministère. Le Ministère contrôle périodiquement le taux d'embauche des jeunes afin de pouvoir prendre les mesures nécessaires pour en accroître le taux de représentativité. Le processus de planification de la main-d'œuvre, mis en branle au printemps 2002, vise à : • prévenir un manque de main-d'œuvre, notamment dans les secteurs vulnérables et stratégiques; • nous doter d'orientations ministérielles (mené à terme); • nous doter de différents plans d'action en matière de dotation, de gestion des compétences et maintien de l'expertise, de relève en gestion ainsi que de mesures d'attraction et de fidélisation (en continu). Ces actions s'accompagnent d'un système de suivi facilitant l'évaluation de l'efficacité des mesures prises pour atteindre les objectifs fixés. C'est un système continu de planification de la main-d'œuvre que le Ministère a ainsi instauré.
Fournir, en temps opportun, une information suffisante, pertinente et fiable aux parlementaires sur les principaux risques au chapitre des ressources humaines et sur leurs conséquences prévisibles, de même que sur la stratégie afférente.	Le Ministère présente un bilan de ses activités de planification de la main-d'œuvre dans ses rapports annuels des années budgétaires 2002-2003 et 2003-2004. Les résultats en ce qui a trait aux objectifs des programmes gouvernementaux d'accès à l'égalité y sont également détaillés selon le guide fourni par le Secrétariat du Conseil du trésor.

RAPPORT DU VG 2002-2003

Tome I, Chapitre 3

Gestion de l'amélioration des services aux citoyens

Recommandation du VG	Engagements et actions
Pour les ministères et organismes ayant fait l'objet du sondage, porter une attention particulière à l'accessibilité de leurs services téléphoniques et à la qualité des renseignements fournis.	Le Ministère offre, depuis décembre 2003, un service de renseignements téléphoniques généraux, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au numéro 1-888-355-0511 ou au 0511 pour les cellulaires de Bell Mobilité. Dorénavant, le numéro sans frais donnera accès gratuitement, en français et en anglais, aux services suivants : • renseignements généraux; • conditions routières; • Info-travaux; • plaintes et demandes d'information; • signalements d'incidents sur le réseau routier du Ministère. Le système téléphonique est en mesure de traiter un grand volume d'appels afin de répondre à la demande durant les périodes de pointe, particulièrement en saison hivernale. Selon le choix effectué par l'usager dans le menu principal, les appels sont transférés ou non à un préposé aux renseignements. En 2002-2003, le Ministère avait pris diverses mesures d'optimisation de son service de renseignements généraux : • meilleure gestion des files d'attente; • formation des préposés aux renseignements; • meilleure répartition des appels entre les préposés et les spécialistes des directions générales; • optimisation des horaires des préposés aux renseignements; • révision de la procédure relative à la gestion des courriers électroniques pour réduire les délais de réponse. En 2002-2003, le Ministère a aussi diffusé dans son site Internet une version numérique de la carte routière officielle du Québec. Les renseignements sur les conditions routières, en saison hivernale, et sur les travaux routiers, en été, sont diffusés sur le site Web du Ministère ainsi que par un système de reconnaissance vocale interactive en hiver et de répondeurs vocaux automatiques en été, répartis dans toutes les régions du Québec.

RAPPORT DU VG 2002-2003

Tome I, Chapitre 6

Suivi de la vérification de l'optimisation des ressources - Subventions aux municipalités

Recommandation du VG	Engagements et actions
Préciser les règles et normes d'attribution des subventions aux municipalités pour encadrer convenablement la prise de décision quant au choix des projets, à la détermination du montant des subventions et à la vérification de l'utilisation de celles-ci.	Pour l'aide gouvernementale au transport en commun - volet immobilisations, le Ministère a tenu compte des lacunes signalées par le Vérificateur général en 1997-1998 en faisant adopter de nouvelles normes par le Conseil du trésor. Celles-ci précisent la façon de procéder dans les cas d'aliénation ou de mise au rancart d'autobus sans remplacement. Le Ministère s'est assuré que la norme soit comprise de manière uniforme par l'ensemble des directions du Ministère et a pris les dispositions nécessaires pour récupérer le retard accumulé en mettant en place des équipes permanentes de vérification dans plusieurs régions.
Évaluer les programmes de subvention aux municipalités ou poursuivre les efforts en ce sens.	Le Ministère a révisé, en 2001, le cadre institutionnel du transport en commun à la suite de la réorganisation municipale et de la réforme de l'organisation territoriale. À la suite de la révision de ce cadre institutionnel, le Ministère a procédé à une consultation dans le but d'établir les paramètres d'un nouveau cadre financier pour le transport en commun au Québec. Le rapport des mandataires nommés par le gouvernement a été déposé, le 23 janvier 2003, auprès du Ministère, qui a procédé à l'analyse systématique des recommandations qui lui ont été faites. Depuis le début de l'année 2004, le Ministère a entrepris, en collaboration avec les représentants des organismes de transport en commun, une démarche visant à s'assurer que les solutions qui seront mises en œuvre seront durables et permettront aux sociétés de transport de faire face aux défis à venir. L'évaluation du programme de voirie locale a débuté et elle se poursuivra jusqu'en 2006.
Veiller à ce que la documentation nécessaire à la justification des décisions soit versée au dossier.	Pour ce qui est du Programme d'aide au transport adapté pour les personnes handicapées, le Ministère a documenté les différentes démarches et des formulaires ont été prévus pour présenter ces demandes dans le cadre du nouveau programme d'aide. De plus, il s'est assuré que ces démarches soient maintenant bien documentées dans les dossiers. En ce qui concerne le Programme d'aide financière à l'amélioration du réseau municipal, le Ministère a proposé d'améliorer le formulaire d'inscription de la programmation.
Démontrer que les prévisions de coûts sont raisonnables avant de s'engager à participer au financement d'un projet.	Les subventions ne sont pas versées selon un prorata fixe. Le Ministère s'en tient donc au *modus operandi* convenu entre le gouvernement et les municipalités. Cette façon de faire respecte le principe de responsabilité des élus municipaux en ce qui a trait aux dépenses effectuées par leurs municipalités.
Procéder à une vérification des subventions pour s'assurer qu'elles sont utilisées aux fins prévues, récupérer les sommes versées en trop, le cas échéant, et consigner dans les dossiers les résultats de leurs vérifications.	Pour le Programme d'aide financière à l'entretien du réseau local, l'aide versée aux municipalités est inconditionnelle. Le Ministère tient pour acquis que la municipalité est responsable de l'entretien de son réseau, auquel elle a intégré le réseau local dont la responsabilité lui a été confiée par le Ministère et sur lequel elle peut par conséquent établir les priorités de dépenses annuelles qui lui conviennent. La subvention du Ministère l'aide simplement à assumer financièrement cette responsabilité.

RAPPORT DU VG 2002-2003

Tome I, Chapitre 6

Suivi de la vérification de l'optimisation des ressources - Subventions octroyées aux organismes publics de transport en commun (OPT) relativement à leurs immobilisations

Recommandation du VG	Engagements et actions
Définir ce que constitue une augmentation de la flotte, effectuer un suivi auprès des organismes publics de transport en commun pour vérifier si l'acquisition sert à maintenir la flotte ou à l'accroître et, dans ce dernier cas, exiger que les besoins des nouveaux véhicules soient justifiés.	Le Ministère a notamment défini ce qu'était une augmentation de la flotte et il a demandé à ses analystes de procéder à une validation du formulaire du plan quinquennal de gestion des flottes avant d'autoriser le remplacement d'autobus ou d'augmenter le parc d'autobus autorisé pour un organisme donné. Il a également demandé à ses vérificateurs de s'assurer qu'il y ait des pièces justificatives lorsqu'il réalise ses dossiers de vérification.

S'assurer de la fiabilité des dates d'acquisition et d'aliénation des autobus pour connaître leur durée de vie.	Le Ministère a fourni au Vérificateur général les raisons pour lesquelles certaines de ses recommandations n'étaient pas applicables, notamment le fait qu'il était difficile, 16 ans plus tard, de procéder à la vérification des dates d'acquisition des autobus en fonction des dates de livraison, certaines sociétés ne disposant plus, au moment de la vérification, de pièces attestant la date exacte de livraison.

RAPPORT DU VG 2002-2003

Tome I, Chapitre 6

Suivi de la vérification de l'optimisation des ressources - Subventions du gouvernement à des organismes sans but lucratif

Recommandation du VG	Engagements et actions
Déterminer, à l'aide de critères objectifs, quelles sont les dépenses nécessaires au bon fonctionnement des organismes sans but lucratif et procéder aux ajustements requis.	Le Ministère a été informé des différents moyens qu'Infrastructures-Transport s'est donnés pour contrôler ses dépenses de fonctionnement et s'en est déclaré satisfait. Ces moyens comprennent : • la comptabilisation des dépenses de fonctionnement dans un fonds spécial cumulatif, pour s'assurer de respecter les 3 %; • la Directive sur les frais de déplacement, semblable à celle du gouvernement; • la Directive sur les achats; • la Politique de placement; • le Plan de gestion financière; • le Code d'éthique; • le suivi par le conseil d'administration. Un rapport est transmis par Infrastructures-Transport.
Veiller à ce que la reddition de comptes des organismes sans but lucratif fasse état de cibles précises et que la performance soit évaluée à l'aide d'indicateurs appropriés.	Le Ministère précise que les subventions versées par Infrastructures-Transport le sont en vertu des dispositions du programme « Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000 », lequel comporte des critères précis pour l'évaluation des projets. En outre, une évaluation du programme est actuellement en cours. L'étude, qui a été confiée à l'École nationale d'administration publique, se poursuivra jusqu'en 2006.
Rendre compte à l'Assemblée nationale de l'utilisation des fonds publics confiés aux organismes sans but lucratif.	Le Ministère précise que le rapport annuel est transmis au ministre des Transports par Infrastructures-Transport. On peut également se le procurer sur demande auprès d'Infrastructures-Transport ou dans le site Internet de l'organisme. De même, Infrastructures-Transport rend compte de ses activités au Ministère par différents rapports et communications.

RAPPORT DU VG 2002-2003

Tome II, Chapitre 4

Gestion de la conservation des ponts

Recommandation du VG	Engagements et actions
Veiller à obtenir une information fiable et utile sur les ponts inspectés.	Le Ministère s'assurera, d'ici juin 2004, que toutes les directions territoriales soient certifiées ISO 9001:2000 pour les activités « Inventaire » et « Inspection des structures », et ce, pour les ponts du réseau supérieur et les ponts du réseau municipal. Le Ministère prendra les dispositions nécessaires pour que les données d'inspection soient saisies dans le système de gestion des structures au plus tard un mois après l'inspection. Le Ministère poursuivra les audits du système qualité à raison de quatre ou cinq directions territoriales par an, de telle sorte qu'une direction territoriale sera auditée, en moyenne, tous les trois ans. Le Ministère a déjà adopté des mesures de sécurisation des données sur les structures (sécurité des locaux, des postes de travail, accès sécurisé aux données). Le Ministère accélérera toute l'opération d'évaluation de la capacité portante des ponts grâce à l'acquisition d'un logiciel spécialisé. Il fera appel au secteur privé pour évaluer la capacité portante de certains ponts.

Établir des stratégies de planification adéquates.	Pour la planification des travaux, le Ministère a pris les engagements suivants : • mettre en place un nouveau système de gestion des structures; • s'assurer, dans le cadre de ses audits, que les besoins en matière d'entretien préventif des ponts sont bien consignés lors des inspections.
Améliorer le suivi des projets de réparation et de réfection majeure.	Pour le suivi des projets de réparation et de réfection majeure et travaux connexes, le Ministère : • mettra en place un système de gestion et de suivi des projets plus complet et soutenu par un système informatique efficace et convivial; • s'assurera que les relevés de dommages soient faits de façon systématique; • maintiendra sa participation à la Chaire industrielle sur l'auscultation des structures (Université de Sherbrooke); • exigera que les surveillants de chantiers d'ouvrages d'art possèdent une connaissance de base en construction/réparation d'ici trois ans au plus tard (formation spécialisée de cinq jours, comprenant l'évaluation de l'apprentissage); • mettra en place un système de gestion électronique des documents accessible à tous les concepteurs; • se dotera d'un historique des travaux, conservé pour la durée de vie de la structure; • mettra en place un système de gestion des structures adéquatement paramétrisé.
Intensifier ses communications avec les municipalités de moins de 100 000 habitants.	Pour les ponts du réseau routier municipal, le Ministère améliorera les communications avec les municipalités pour la gestion des structures sous leur responsabilité. Il inclut, dans son processus ISO 9001:2000, l'obligation de transmettre à chaque municipalité le rapport d'inspection de ses ponts dans une forme conviviale.
Améliorer sa reddition de comptes quant à la gestion de la conservation des ponts.	Pour la reddition de comptes, les indicateurs de gestion des structures seront présentés de manière plus efficace et seront mieux expliqués de façon à refléter adéquatement l'information technique et administrative dont dispose le Ministère.

PARTIE 7

L'application des politiques gouvernementales

7.1

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

En 2003-2004, le Ministère a traité 111 demandes officielles d'accès à l'information, ce qui représente une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente.

Par ailleurs, la sensibilisation et la formation effectuées auprès des gestionnaires et du personnel du Ministère ces dernières années ont donné lieu à un accroissement important du nombre des consultations et des demandes d'avis provenant des différentes unités administratives du Ministère. Ainsi, une entente entre le Ministère, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission des transports du Québec a été conclue en vue de satisfaire aux paramètres définis dans le Plan national de la sécurité civile pour ce qui est du volet transport.

En outre, la participation au Comité de sécurité de l'information a permis de consolider un partenariat qui se veut un lien entre la réalisation des orientations et des actions ministérielles et l'application des mesures liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Dans cette perspective, le Ministère a participé à la consultation publique tenue par la Commission d'accès à l'information relativement à l'utilisation des caméras de surveillance. Un mémoire a été présenté lors de l'audience publique tenue le 25 septembre 2003. À la suite de cette présentation, le Ministère a d'ailleurs accepté l'invitation de l'Association des gestionnaires en sécurité des établissements de santé et services sociaux du Québec à participer à sa journée thématique du 28 novembre 2003 consacrée aux règles d'éthique en la matière. Les conditions d'utilisation et la stratégie d'action exposées alors ont été accueillies avec grand intérêt.

D'autre part, les opérations de collecte, d'utilisation, de conservation et de communication des renseignements ont fait l'objet de préoccupations constantes en matière de conformité légale. Le Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels s'est réuni à deux reprises pour poursuivre ses activités de coordination et pour assurer l'application continue des mesures découlant du plan d'action gouvernemental adopté le 12 mai 1999 par le Conseil exécutif. À cet égard, notons la sensibilisation, la signature d'engagement à la confidentialité, la sécurité physique des dossiers et des locaux, la destruction sécuritaire des documents contenant des renseignements personnels, la collaboration avec les firmes de consultants, notamment pour la prestation électronique des services.

Quant aux autres actions en ce domaine, mentionnons la participation à des rencontres et à des activités de formation et d'information du Réseau des responsables de la protection des renseignements personnels, de l'Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI) et du Secrétariat du Conseil du trésor.

Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles

L'accroissement du taux de représentativité au sein de l'effectif gouvernemental des différentes composantes de la société québécoise dépend de l'effort fourni par chacun des ministères et organismes. Les résultats obtenus se mesurent principalement par les statistiques sur le taux d'embauche et le taux de représentativité de l'effectif régulier[37] pour ces groupes.

Il faut également prendre en compte de nombreux gestes quotidiens en matière de gestion grâce auxquels l'ensemble du personnel est sensibilisé au problème de la discrimination et peut de ce fait contribuer à faciliter l'accès à un emploi ou le maintien en poste pour les personnes issues de ces groupes. Les résultats ministériels sont présentés dans les deux tableaux suivants.

Nombre total de personnes embauchées en 2003-2004 [A]

	NOMBRE	POURCENTAGE
Réguliers	91	9 %
Occasionnels[B]	417	41 %
Stagiaires et étudiants d'été	506	50 %
TOTAL	**1 014**	**100 %**

A. Le nombre correspond au nombre de personnes différentes recrutées au cours de l'année.

B. Les occasionnels sur liste de rappel sont exclus.

Nombre d'employés réguliers

au 31 mars 2004

	NOMBRE	POURCENTAGE
Femmes	1 478	30 %
Hommes	3 448	70 %
TOTAL	**4 926**	**100 %**

COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

Rappel de l'objectif[38] : Atteindre un taux d'embauche annuel global de 25 % pour les nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones.

Taux d'embauche

	2003-2004				2002-2003			
STATUT D'EMPLOI	C.C.	ANGL.	AUT.	GLOBAL	C.C.	ANGL.	AUT.	GLOBAL
Régulier	2			2	10	1		11
Occasionnel	5	3	1	9	24	5	5	34
Stagiaire et étudiant d'été	41	8		49	54	16	2	72
TOTAL	**48**	**11**	**1**	**60**	**88**	**22**	**7**	**117**
Taux d'embauche	**5 %**	**1 %**	**0,01 %**	**6 %**	**5 %**	**1 %**	**0,4 %**	**6 %**

Rappel de l'objectif[39] : Atteindre la cible gouvernementale de représentativité, fixée à 9 % pour l'ensemble du personnel régulier.

37. Incluant les employés permanents et temporaires.

38. *Vers une meilleure représentation de la diversité québécoise dans l'administration publique : rapport sur l'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique québécoise depuis 1980*, Secrétariat du Conseil du trésor, février 2000, p.17.

39. *Vers une meilleure représentation de la diversité québécoise dans l'administration publique : rapport sur l'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique québécoise depuis 1980*, Secrétariat du Conseil du trésor, février 2000, p.17.

Taux de représentativité parmi les employés réguliers

au 31 mars 2004

	2004				2003			
STATUT D'EMPLOI	**C.C.**	**ANGL.**	**AUT.**	**GLOBAL**	**C.C.**	**ANGL.**	**AUT.**	**GLOBAL**
Nombre	113	28	18	159	106	30	18	154
Pourcentage	2,3 %	0,6 %	0,4 %	3,2 %	2,2 %	0,6 %	0,4 %	3,2 %

Au cours de l'année, un comité a été formé pour réfléchir sur un nouveau plan d'action visant l'application ministérielle des politiques gouvernementales en matière d'accès à l'égalité et de rajeunissement. Pour l'instant, chaque direction générale connaît les objectifs d'embauche pour ces groupes.

PERSONNES HANDICAPÉES

Au cours de l'année, sept personnes handicapées ont obtenu un emploi au Ministère. Compte tenu des restrictions d'embauche, il n'y a eu aucun emploi régulier, mais trois emplois occasionnels et quatre emplois de stagiaires et d'étudiants.

Rappel de l'objectif[80] : Atteindre un taux de représentativité ministériel de 2 % de l'effectif régulier.

Taux d'embauche et de représentativité parmi les employés réguliers

au 31 mars 2004

		REPRÉSENTATIVITÉ	
PERSONNES HANDICAPÉES	**EMBAUCHE 2003-2004**	**2004**	**2003**
Nombre	Aucun	41	41
Pourcentage	0 %	0,8 %	0,8 %

Dans le cadre du programme gouvernemental de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), pour 2003-2004, deux projets de stage dans la catégorie d'emploi « professionnel » ont été soumis.

PERSONNEL FÉMININ

Le Ministère prend également diverses mesures pour augmenter la présence des femmes au sein de l'effectif régulier.

Taux de représentativité des femmes parmi les employés réguliers

au 31 mars 2004

	2004	2003
Personnel d'encadrement	9 %	8 %
Professionnels	29 %	28 %
Personnel de soutien et technique	48 %	47 %
Ouvriers	2 %	2 %
Taux de représentativité	30 %	29 %

80. *Vers une meilleure représentation de la diversité québécoise dans l'administration publique : rapport sur l'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique québécoise depuis 1980*, Secrétariat du Conseil du trésor, février 2000, p.17.

Taux d'embauche

	2004	2003
Emplois réguliers	38 % (35 sur 91)	44 % (113 sur 259)

La plupart des emplois liés au domaine des transports étant traditionnellement masculins, le Ministère s'efforce d'atteindre un meilleur équilibre hommes-femmes dans les catégories d'emploi où les femmes sont le plus sous-représentées, à savoir le personnel d'encadrement, les ingénieurs et les techniciens des travaux publics.

Depuis l'année 2000, la Direction des ressources humaines a sensibilisé ses gestionnaires en fixant un objectif réaliste de représentativité des employés féminins pour ces trois catégories d'emploi. Les résultats atteints depuis cette période démontrent la réceptivité du personnel responsable de l'embauche. Voici la progression du taux de représentation des femmes occupant un poste régulier au Ministère dans les catégories d'emploi où elles sont sous-représentées :

Taux de représentativité des femmes parmi les employés réguliers

au 31 mars 2004

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	INGÉNIEURES	TECHNICIENNES DES TRAVAUX PUBLICS
En 2000	3,9 %	11,4 %	8,6 %
En 2004	8,6 %	18,4 %	12,5 %
Objectif ministériel	**12 %**	**20 %**	**13 %**

Taux d'embauche des femmes

au 31 mars 2004

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	INGÉNIEURES	TECHNICIENNES DES TRAVAUX PUBLICS
Nombre de femmes embauchées	1 sur 13	5 sur 20	0 sur 11
Nombre de femmes occupant un emploi	32	92	101

Le Ministère progresse vers l'atteinte de l'objectif ministériel. À cet égard, au cours de l'année 2003-2004, la participation en tant que partenaire au programme « Chapeau, les filles », mis sur pied par le ministère de l'Éducation, a été maintenue. Ce partenariat vise à encourager les jeunes filles et les femmes à s'inscrire à des programmes d'études menant à l'exercice d'une profession ou d'un métier traditionnellement masculins. La contribution ministérielle de 5 000 dollars est destinée notamment à la relève féminine dans les métiers liés aux transports.

De plus, le Ministère possède un Comité ministériel de la condition féminine, qui assure le lien avec le Secrétariat à la condition féminine pour la mise en œuvre et l'évaluation de la Politique gouvernementale en matière de condition féminine : *Un avenir à partager*.

En 2003-2004, le Comité a tenu une consultation ministérielle pour la préparation du Plan d'action 2004-2007 en matière de condition féminine. Il existe maintenant un site intranet offrant de l'information sur les travaux du Comité, les dossiers d'actualité en matière de condition féminine et les réalisations des femmes au sein du Ministère.

RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

Dans le cadre du programme de rajeunissement de la fonction publique québécoise, le Ministère se préoccupe constamment d'intégrer le plus grand nombre possible de jeunes à son effectif. Actuellement, la proportion des jeunes par rapport à l'effectif régulier est de 9 % (428 sur 4 926).

Rappel de l'objectif[1] : Atteindre un taux d'embauche de jeunes de 70 % pour l'année 2003-2004.

Taux d'embauche des jeunes de moins de 35 ans

		2003-2004	2002-2003
STATUT D'EMPLOI	NOMBRE	TAUX D'EMBAUCHE	TAUX D'EMBAUCHE
Régulier	43	47 %	59 %
Occasionnel	181	44 %	43 %
Stagiaire et étudiant d'été	495	98 %	98 %
Total ministériel	721	71 %	65 %

Le taux d'embauche de jeunes à des emplois réguliers a fléchi légèrement cette année compte tenu des restrictions budgétaires. La priorité a été accordée aux emplois stratégiques et nécessitant un niveau d'expérience élevé. Toutefois, de nombreux jeunes ont eu la possibilité de venir acquérir une expérience de travail sous forme de stages ou d'emplois d'étudiant l'été.

Des efforts ont été déployés pour attirer les jeunes, en leur faisant connaître les possibilités de carrière dans le domaine des transports. À cet effet, diverses activités de représentation ont eu lieu. Elles ont été réalisées en partenariat avec des établissements d'enseignement collégial et secondaire ainsi qu'avec des universités grâce à un stand d'information qui a été présent dans plusieurs salons de l'emploi. Des échanges continus avec divers partenaires permettent également d'innover et de trouver de nouvelles façons de sensibiliser les jeunes au marché du travail.

Par ailleurs, pour faciliter l'intégration des jeunes dans l'organisation, des journées d'accueil ont à nouveau été organisées cette année. Des sessions ont eu lieu à Montréal, à Québec, au Saguenay–Lac-Saint-Jean et en Outaouais. On y présente tous les produits et services du Ministère afin de donner aux participants une vue d'ensemble de l'organisation. C'est aussi une occasion pour leur permettre d'échanger avec des représentants des diverses directions générales du Ministère. En continuité avec ces actions, un cadre de référence ministériel des pratiques de mentorat et d'accompagnement individuel (*coaching*) a été conçu, qui devrait favoriser l'intégration professionnelle et la progression de la carrière chez les jeunes.

En vue de retenir les jeunes qui ont déjà un emploi au Ministère, le Réseau-jeunesse mtq a été créé en 2002. Ce réseau comprend douze représentants qui se sont rencontrés à trois reprises en 2003-2004 pour se doter d'un plan d'action conforme à leur mission, dont les objectifs sont :

- faciliter l'intégration des jeunes de 35 ans et moins;
- encourager les échanges constructifs favorisant une meilleure qualité de vie au travail;
- agir à titre de comité consultatif pour toutes les questions touchant les jeunes au Ministère.

Plusieurs activités ont été mises en œuvre, notamment des activités sociales, la rédaction d'articles informatifs et diverses consultations.

1. *Le rajeunissement de la fonction publique québécoise : orientations et plan d'action*, Gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, février-août 2002, p. 19.

ANNEXES

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (CTQ)

M^me^ Nicole Poupart, présidente

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7^e^ étage
Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone : 1-888-461-2433
Télécopieur : (418) 644-8034

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est, 10^e^ étage
Bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1

Téléphone : 1-888-461-2433
Télécopieur : (514) 873-4720

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ)

M. Jacques Brind'Amour, président-directeur général
333, boulevard Jean-Lesage
Case postale 19600, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone : (418) 643-7620
Télécopieur : (418) 644-0339

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC (STQ)

M. Jean-Yves Gagnon, président-directeur général
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9

Téléphone : (418) 643-2019
Télécopieur : (418) 643-7308

AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT (AMT)

M. Joël Gauthier, président-directeur général
500, Place d'Armes
Montréal (Québec) H2Y 2W2

Téléphone : (514) 287-8726
Télécopieur : (514) 287-2460

Principales lois sous l'autorité du ministre

Code de la sécurité routière

(L.R.Q., c. C-24.2) et ses règlements

Le Code établit les règles de circulation, les normes de comportement pour les usagers de la route et les normes de construction et d'équipement des véhicules. Le ministre des Transports a le pouvoir d'approuver tout règlement municipal visant la vitesse des véhicules, la circulation de véhicules lourds, le transport de matières dangereuses et la circulation de véhicules hors route sur un chemin public.

Loi sur le ministère des Transports

(L.R.Q., c. M-28) et ses règlements

C'est en vertu de cette loi que le ministre des Transports exerce la plus grande partie de ses pouvoirs en matière de transports et qu'il administre des fonds spéciaux.

Loi sur les transports

(L.R.Q., c. T-12) et ses règlements

Cette loi régit le camionnage en vrac, le transport par autobus et le transport maritime. De plus, elle institue la Commission des transports du Québec.

Loi sur la voirie

(L.R.Q., c. V-9) et ses règlements

Cette loi a principalement pour objet le partage de gestion du réseau routier entre le ministre des Transports et les municipalités. Elle régit les travaux de construction, de réfection et d'entretien des chemins et des ponts sous la responsabilité du ministre des Transports.

Lois sur le transport routier (personnes et marchandises)

Loi sur l'Agence métropolitaine de transport

(L.R.Q., c. A-7.02)

Cette loi institue l'Agence métropolitaine chargée de soutenir, développer, coordonner et promouvoir le transport collectif dans la région de Montréal, d'exploiter les services de trains de banlieue, de favoriser l'intégration des services entre les différents modes de transport et d'augmenter l'efficacité des corridors routiers.

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

(L.R.Q., c. C-60.1)

Cette loi permet, pour certaines municipalités de la région de Montréal, de créer des organismes dont la mission est d'établir et de coordonner un réseau de transport en commun de passagers (autobus). Ce transport est effectué par contrat avec un transporteur privé.

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

(L.R.Q., c. P-30.3) et ses règlements

Cette loi établit un nouvel encadrement du transport routier au Québec. Elle a pour objet d'accroître la sécurité des usagers du réseau routier et de préserver l'intégrité de ce réseau. Elle vise les exploitants et les propriétaires de véhicules lourds qui circulent sur tout chemin ouvert à la circulation publique ainsi que les intermédiaires en service de transport.

Loi concernant les services de transport par taxi

(L.R.Q., c. S-6.01) et ses règlements

Cette loi régit le transport par taxi et par limousine au Québec. Elle permet la décentralisation de certains pouvoirs à des autorités régionales. Cette loi remplace la Loi sur le transport par taxi (L.R.Q., c. T-11.1) depuis le 30 juin 2002.

Loi sur les sociétés de transport en commun

(L.R.Q., c. S-30.01)

Cette loi institue, à compter du 31 décembre 2001, neuf (9) sociétés de transport en commun en remplacement des cinq (5) sociétés de transport et des quatre (4) sociétés intermunicipales existantes à cette date, compte tenu des fusions municipales effectives à compter du 1er janvier 2002.

Loi sur les véhicules hors route

(L.R.Q., c. V-1.2) et ses règlements

Cette loi a pour objet de réglementer l'utilisation et la circulation des véhicules hors route tant sur les terres du domaine de l'État que du domaine privé.

Lois sur le transport maritime (personnes et marchandises)

Loi sur la Société des traversiers du Québec

(L.R.Q., c. S-14)

Cette loi crée la Société des traversiers du Québec qui a pour mission de fournir des services de transport par traversier entre les rives du fleuve, des rivières et des lacs situés au Québec.

Loi sur la Société du port ferroviaire de Baie-Comeau-Hauterive

(L.Q., 1975, c. 48)

Cette loi crée la Société du port ferroviaire de Baie-Comeau-Hauterive et a pour objet l'aménagement et l'administration d'un complexe portuaire et ferroviaire à Baie-Comeau.

Loi concernant la Compagnie de gestion de Matane Inc.

(L.Q., 1975, c. 105)

Cette loi permet au ministre des Transports d'autoriser la Compagnie de gestion de Matane Inc. à fournir un service de traversier.

Lois sur le transport ferroviaire (personnes et marchandises)

Loi sur les chemins de fer

(L.R.Q., c. C-14.1) et ses règlements

Cette loi s'applique aux compagnies de chemins de fer de compétence québécoise et aux entreprises exploitant du matériel ferroviaire à l'extérieur d'un site industriel. Elle régit leur pouvoir d'expropriation et leurs relations commerciales. Elle prévoit un mécanisme d'arbitrage des différends et prescrit un certificat d'aptitude pour commencer des activités de transport ferroviaire.

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

(L.R.Q., c. S-3.3) et ses règlements

Cette loi complète la Loi sur les chemins de fer en imposant des normes minimales de sécurité applicables non seulement aux chemins de fer, mais aussi à tous les ouvrages de transport terrestre guidé.

Lois sur la voirie

Loi sur l'expropriation

(L.R.Q., c. E-24)

Cette loi régit toutes les expropriations effectuées au Québec en vertu d'une loi provinciale et elle en établit la procédure. (L'application des titres 2 et 3 relève du ministre des Transports).

Loi sur la publicité le long des routes

(L.R.Q., c. P-44) et ses règlements

Cette loi contient des dispositions spécifiques en matière de publicité commerciale ou non commerciale et institue, pour la publicité commerciale, un régime de permis. Elle s'applique le long des routes que le ministre des Transports entretient, mais ne s'applique pas dans le territoire d'une municipalité régi par la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19) ou une réserve indienne.

Loi interdisant l'affichage publicitaire le long de certaines voies de circulation

(L.R.Q., c. A -7.0001)

Cette loi a pour objet d'interdire l'installation, en milieu urbain, le long de voies rapides et sur des ponts ou leurs abords, de nouveaux panneaux publicitaires destinés à ceux qui y circulent. Elle prévoit certaines exceptions à cette interdiction, notamment considérant l'emplacement et les dimensions des affiches.

Lois sur l'assurance automobile

Loi sur l'assurance automobile

(L.R.Q., c. A-25) et ses règlements

Cette loi crée un régime d'assurance responsabilité des dommages corporels, sans égard à la faute, qui est administré par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec

(L.R.Q., c. S-11.011) et ses règlements

Cette loi crée la Société de l'assurance automobile du Québec qui relève de l'autorité du ministre des Transports et qui a pour mission de gérer l'assurance d'État, de délivrer les permis de conduire et les certificats d'immatriculation ainsi que de proposer toute mesure relative à la sécurité routière.

Autres lois pertinentes

Loi sur les cités et villes

(L.R.Q., c. c-19)

Articles pertinents : 415, 466 à 473, 488, 573.1.2 à 573.3

Cette loi permet à des municipalités d'organiser, par contrat avec un transporteur, un service de transport en commun de passagers.

Loi sur la communauté métropolitaine de Montréal

(L.R.Q., c. C-37.01)

Articles pertinents : 106, 119, 127, 158, 158.1

Cette loi accorde à la Communauté métropolitaine de Montréal la compétence dans plusieurs domaines, notamment celui du transport en commun.

Loi sur la communauté métropolitaine de Québec

(L.R.Q., c. C-37.02)

Articles pertinents : 99, 112, 119, 150

Cette loi accorde à la Communauté métropolitaine de Québec la compétence dans plusieurs domaines, notamment celui du transport en commun.

Loi sur l'instruction publique

(L.R.Q., I-13,3)

Articles pertinents : 4.188, 291 à 301, 452 à 454, 721

Cette loi permet l'organisation du service de transport des élèves.

Code municipal du Québec

(L.R.Q., c. C-37.01)

Articles pertinents : 523, 525 à 539, 605.1, 620.1, 631, 711.20, 816, 936.3, 992

Cette loi permet en partie à des municipalités d'organiser, par contrat avec un transporteur, un service de transport en commun de passagers.

Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport

(L.R.Q., c. P-9.001)

Cette loi établit des normes pour la réalisation de projets de construction, de réfection ou d'exploitation d'infrastructures de transport en partenariat avec le secteur privé et elle accorde à cet effet des pouvoirs spécifiques au ministre des Transports et au gouvernement.

Loi concernant la reconstruction et le réaménagement de territoires affectés par les pluies diluviennes survenues les 19 et 20 juillet 1996 dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean

(L.Q., 1997, c. 60)

Cette loi permet l'acquisition des biens et droits nécessaires à la reconstruction et au réaménagement du territoire dévasté par les pluies diluviennes de juillet 1996.

LA CLASSIFICATION DU RÉSEAU ROUTIER

Le réseau routier du Québec s'étend sur près de 200 000 kilomètres. Il est composé de routes relevant de la compétence du ministère des Transports (29 601 kilomètres), des municipalités (environ 106 000 kilomètres), du ministère des Ressources naturelles (environ 60 000 kilomètres), d'Hydro-Québec (environ 3 300 kilomètres) et du gouvernement fédéral (environ 500 kilomètres).

Les **réseaux routiers supérieur et d'accès aux ressources**, qui relèvent de la compétence du ministre des Transports, comprennent 29 601 kilomètres (longueur pondérée) de routes, réparties en cinq classes :

- Le **réseau autoroutier**, qui comprend l'ensemble des infrastructures autoroutières. Ces axes sont numérotés de 0 à 99 et de 400 à 999.
- Le **réseau national**, qui comprend surtout les grands axes routiers interrégionaux et les liaisons entre les agglomérations principales (généralement de 25 000 habitants et plus). Ces axes routiers sont généralement numérotés de 100 à 199.
- Le **réseau régional**, qui comprend essentiellement les routes faisant le lien entre les agglomérations secondaires (de 5 000 à 25 000 habitants) de même qu'entre celles-ci et les agglomérations principales. Ces axes routiers sont habituellement numérotés de 200 à 399.
- Le **réseau collecteur**, dont la vocation est de relier les petites agglomérations (moins de 5 000 habitants) à des agglomérations plus importantes, directement ou par une route de classe supérieure. Ces routes ne sont pas numérotées.
- Le **réseau d'accès aux ressources**, qui donne exclusivement accès à des zones de ressources naturelles et à des zones de récréation ou de conservation publiques et qui est généralement situé en territoire municipalisé.

Le tableau suivant présente la répartition des routes du réseau routier supérieur et d'accès aux ressources selon cette classification.

CLASSE DE ROUTE	LONGUEUR ITINÉRAIRE ❶ EN KILOMÈTRES	LONGUEUR PONDÉRÉE ❷ EN KILOMÈTRES
Autoroutes	1 950	5 007
Nationales	8 424	9 735
Régionales	5 380	5 650
Collectrices	7 682	7 765
Accès aux ressources	1 443	1 443
TOTAL	24 879	29 601

❶ *La longueur itinéraire correspond à la distance du point A au point B, peu importe le nombre de chaussées ou de voies. Elle ne comprend pas les bretelles de routes et d'autoroutes.*

❷ *La longueur pondérée prend en compte le nombre de voies. Elle est obtenue en calculant la distance du point A au point B, multipliée par le nombre de voies, lequel résultat est divisé par deux (équivalant à deux voies). Par exemple, 1 kilomètre d'une autoroute à 6 voies équivaut à 3 kilomètres en longueur pondérée. La longueur pondérée comprend les bretelles de routes et d'autoroutes, dont la longueur est calculée de la même façon.*

Le **réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur** est un sous-ensemble du réseau routier supérieur. Il est constitué des principales infrastructures de transport qui soutiennent le commerce extérieur québécois effectué avec le reste du Canada et avec les principaux partenaires internationaux, plus particulièrement les États-Unis. Ce réseau comprend 6 110 kilomètres (longueur pondérée) des 29 601 kilomètres du réseau routier qui relève de la compétence du ministre des Transports.

Direction générale de Montréal et de l'Ouest (DGMO)

Direction générale de Québec et de l'Est (DGQE)

Annexe V

L'ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE

Mars 2004

- *Cette unité relève administrativement de la direction générale des infrastructures et des technologies.*
- *Cette unité relève administrativement de la Direction du Laboratoire des chaussées.*

Légende

DIRECTION

Service

MINISTRE

CABINET DU MINISTRE

MINISTRE DÉLÉGUÉE

CABINET DE LA MINISTRE DÉLÉGUÉE

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT

SOUS-MINISTRE

Coordination des affaires autochtones

BUREAU DU SOUS-MINISTRE

SECRÉTARIAT

Enquêtes

Coordination de la programmation

COMMUNICATIONS

Activités de communication

Aménagement et soutien en communication

VÉRIFICATION INTERNE ET ÉVALUATION DE PROGRAMMES

PARCS ROUTIERS

CENTRE DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

Opérations de l'Est

Opérations de l'Ouest

Soutien technique

Services à la clientèle

CENTRE DE SIGNALISATION *

Sécurité civile *

AFFAIRES JURIDIQUES

DIRECTION GÉNÉRALE DES POLITIQUES ET DE LA SÉCURITÉ EN TRANSPORT

Coordination interministérielle et affaires extérieures

PARTENARIAT, MODÉLISATION ET GÉOMATIQUE

Modélisation des systèmes de transport

Géomatique

Partenariat public-privé

PLANIFICATION

Orientations stratégiques

Économie et plan directeur en transport

SÉCURITÉ EN TRANSPORT

Politiques de sécurité

Programmes et coordination avec les partenaires

TRANSPORT TERRESTRE DES PERSONNES

Politiques et programmes

Conseil, expertise et soutien aux partenaires

TRANSPORT ROUTIER DES MARCHANDISES

Politiques économiques

Normalisation technique

TRANSPORT MARITIME, AÉRIEN ET FERROVIAIRE

Secrétariat au transport maritime et à la mise en valeur du St-Laurent

Transport aérien

Transport ferroviaire

DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES À LA GESTION

RESSOURCES HUMAINES

Services aux clientèles centrales et en rémunération

Services aux clientèles territoriales et en relations professionnelles

Gestion de la main-d'œuvre et de la performance de l'organisation

Développement et formation

Modernisation et amélioration de la performance

RESSOURCES FINANCIÈRES

Opérations financières et normalisation

Planification financière et contrôle budgétaire

Expertise immobilière

PLANIFICATION ET STRATÉGIES DE L'INFORMATION

Planification et intégration des technologies

POLITIQUE ET COORDINATION DES GRANDS PROJETS

Gestion de l'information et des statistiques

SYSTÈMES ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Systèmes de gestion et de soutien

Systèmes de mission

Développement des infrastructures technologiques

Exploitation des infrastructures technologiques

CONTRATS ET RESSOURCES MATÉRIELLES

Gestion des ressources matérielles

Gestion contractuelle

BUREAU DE LA REFONTE DES PROCESSUS ET DES SYSTÈMES ADMINISTRATIFS

Planification, certification et soutien

Implantation et déploiement

DIRECTION GÉNÉRALE DES INFRASTRUCTURES ET DES TECHNOLOGIES

LABORATOIRE DES CHAUSSÉES

Chaussées

Matériaux d'infrastructures

Géotechnique et géologie

STRUCTURES

Conception

Entretien

Électrotechnique

GESTION & L'EXPLOITATION DES INFRASTRUCTURES

Qualité et normes

Technologies d'exploitation

RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

Coordination de la recherche et de l'innovation

Environnement et études d'intégration au milieu

DIRECTION GÉNÉRALE DE MONTRÉAL ET DE L'OUEST

PLANIFICATION ET COORDINATION DES RESSOURCES

Ressources et coordination de l'exploitation

Programmation routière et transport collectif

Planification et stratégies d'intervention

BUREAU DE LA MISE EN ŒUVRE DU PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ

COORDINATION DU NORD-DU-QUÉBEC

ÎLE-DE-MONTRÉAL

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Exploitation

Inventaires et Plan

Anjou et tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine

Projets

Turcot et tunnel Ville-Marie

Soutien à la gestion

Gestion de la circulation

LAVAL–MILLE-ÎLES

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Laval et coordination territoriale de l'exploitation

Inventaires et Plan

Répertigny

Projets

Soutien à la gestion

EST-DE-LA-MONTÉRÉGIE

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Beauchemin et coordination territoriale de l'exploitation

Inventaires et Plan

Saint-Hyacinthe

Projets

Foster

Soutien à la gestion

OUEST-DE-LA-MONTÉRÉGIE

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Napierville

Inventaires et Plan

Granby

Projets

Vaudreuil

Soutien à la gestion

Ormstown

ESTRIE

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Sherbrooke et coordination territoriale de l'exploitation

Inventaires et Plan

Richmond

Projets

Cookshire

Soutien à la gestion

Lac-Mégantic

Magog

LAURENTIDES-LANAUDIÈRE

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Joliette et coordination territoriale de l'exploitation

Inventaires et Plan

Saint-Jérôme

Projets

Lachute

Soutien à la gestion

Mont-Laurier

OUTAOUAIS

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Hull et coordination territoriale de l'exploitation

Inventaires et Plan

Campbell's Bay

Projets

Papineauville

Soutien à la gestion

Maniwaki

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE-NORD-DU-QUÉBEC

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Rouyn-Noranda

Inventaires et Plan

Val-d'Or

Projets

Amos

Soutien à la gestion

Macamic

Ville-Marie

DIRECTION GÉNÉRALE DE QUÉBEC ET DE L'EST

PLAN, PROGRAMMES, RESSOURCES ET SOUTIEN TECHNIQUE

Plan, analyse, programmes et ressources

Soutien technique

BAS-SAINT-LAURENT–GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Îles-de-la-Madeleine

Inventaires et Plan

Gaspé

Projets

Sainte-Anne-des-Monts

Soutien à la gestion

New Carlisle

Mont-Joli

Cabano

Saint-Pascal

Saint-Georges-de-Cacouna

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN–CHIBOUGAMAU

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Chicoutimi

Inventaires et Plan

Alma

Projets

Roberval

Soutien à la gestion

Chibougamau

CÔTE-NORD

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Havre-Saint-Pierre

Inventaires et Plan

Sept-Îles

Projets

Baie-Comeau

Soutien à la gestion

Bergeronnes

QUÉBEC

Liaisons avec les partenaires et les usagers

La Malbaie

Inventaires et Plan

Québec

Projets

Cap-Santé

Soutien à la gestion

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Rivière-du

Inventaires et Plan

Black Lake

Projets

Saint-Jean-Port-Joli

Soutien à la gestion

Saint-Charles-de-Bellechasse

Lac-Etchemin

MAURICIE–CENTRE-DU-QUÉBEC

Liaisons avec les partenaires et les usagers

Shawinigan

Inventaires et Plan

Cap-de-la-Madeleine

Projets

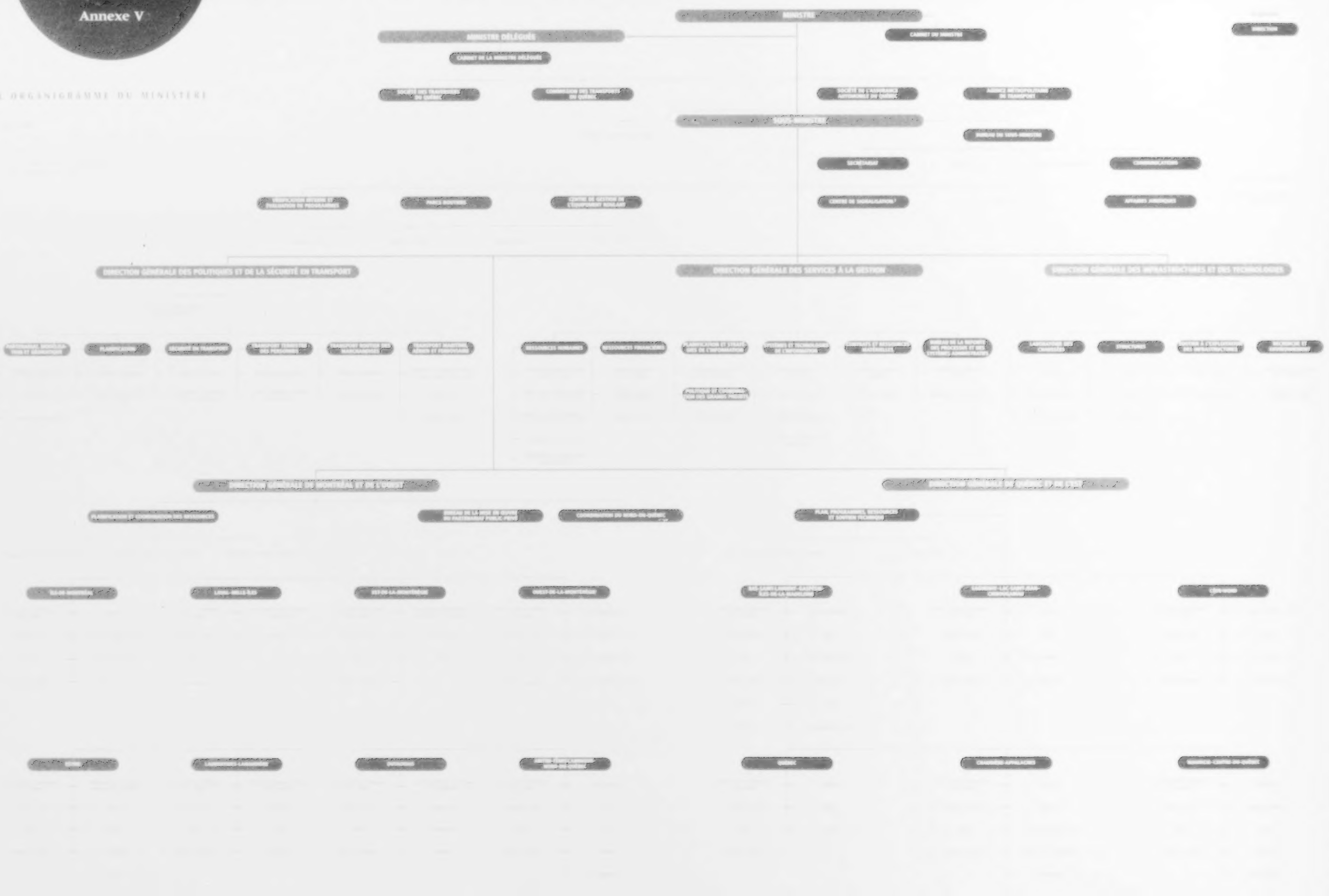
Victoriaville

Soutien à la gestion

Drummondville

Annexe V

L'ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2003-2004

Centre de gestion de l'équipement roulant

Table
DES MATIÈRES

• 113 MESSAGE DU DIRECTEUR

• 114 LETTRE DE DÉCLARATION

• 117 RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

• 118 PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

• 119 COMITÉ CONSULTATIF

• 120 STRUCTURE DE L'ORGANISATION ET RESSOURCES HUMAINES

• 123 FAITS SAILLANTS

• 124 PRODUITS, SERVICES ET CLIENTÈLE

• 132 RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

• 134 PROFIL DU PARC DE VÉHICULES

• 137 ACQUISITIONS ET VENTES

• 142 VEILLE TECHNOLOGIQUE

• 143 RÉALISATIONS 2003-2004

• 158 PERSPECTIVES 2004-2005

• 161 ÉTATS FINANCIERS 2003-2004

Message du DIRECTEUR

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a terminé sa septième année d'existence en tant qu'unité autonome de service, année qui a été marquée par la venue de nouveaux marchés et de nouveaux produits, notamment la fourniture de véhicules destinés à des activités municipales.

Le CGER a maintenant atteint une vitesse de croisière, qu'il entend maintenir grâce à l'accroissement de sa clientèle. Cet accroissement permet au CGER de maintenir ses frais fixes le plus bas possible et d'offrir un service de qualité. De plus, le CGER est certifié ISO 9001:2000 depuis le 7 juin 2004, un standard reconnu internationalement qui assure l'uniformité des services et des processus.

Je suis fier de présenter les résultats atteints au cours de l'exercice 2003-2004; ceux-ci sont le fruit d'un bon travail d'équipe. Je tiens à souligner la précieuse collaboration de tous les employés et leur participation à la réussite du CGER, et à les en remercier chaleureusement. Je désire également remercier tous les clients du CGER pour leur confiance et leur compréhension ainsi que tous les partenaires qui ont contribué à faire avancer le CGER par leurs conseils, leurs appuis et leurs encouragements.

GÉRARD BRICHAU
Directeur

Lettre de DÉCLARATION

Ce document constitue le septième rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant. Les résultats, l'information et les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant qui y sont présentés relèvent de la responsabilité du directeur, des gestionnaires et des responsables de secteur du Centre. Ceux-ci sont donc tous cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données présentées dans le rapport ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2003-2004.

La Direction du Centre a maintenu, tout au long de l'exercice financier 2003-2004, des systèmes d'information et des mesures de contrôle destinés à assurer la réalisation des objectifs fixés dans l'entente de gestion et dans le Plan d'action.

De plus, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information présentée dans le présent rapport annuel, sauf pour ce qui est de la section sur les états financiers 2003-2004. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées dans le Rapport annuel de gestion 2003-2004 correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

La direction :

GÉRARD BRICHAU
Directeur

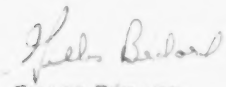
ALAIN COSSETTE
Chef par intérim du Service du soutien technique

RICHARD DUMAIS
Chef du Service des opérations de l'Est

PIERRE L'HEUREUX
Chef par intérim du Service des opérations de l'Ouest

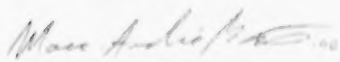
CLAUDE OTIS
Chef du Service à la clientèle

Les gestionnaires d'exploitation régionale (GER), les gérants de service et les responsables de secteur :

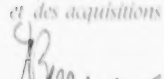


GILLES BÉDARD
GER de la Chaudière-Appalaches

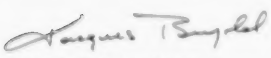
JEAN BÉGIN
GER de Montréal



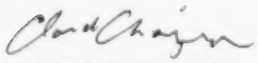
MARC-ANDRÉ BOIS
Responsable du Secteur de l'ingénierie et des acquisitions



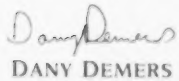
GORDON BREEN
GER de l'Est-de-l'Abitibi



JACQUES BUJOLD
Responsable du Secteur du soutien aux opérations



CLAUDE CHAVIGNY
GER de l'Estrie

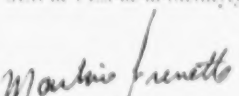


DANY DEMERS
Responsable par intérim du Secteur de l'administration et des finances

YVES DOYON
GER des Laurentides-Lanaudière

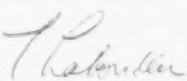
LANGIS DUMONT
Gérant de service pour l'atelier d'Anjou

JEAN-CLAUDE FRÉCHETTE
GER de l'Est-de-la-Montérégie



MARTINE FRENETTE
Responsable des communications

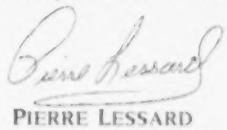
RICHARD HOTT
GER de la Mauricie et du Centre-du-Québec



FRANCINE LALONDE
Responsable du Secteur des ressources humaines

LAVAL LAROUCHE
GER du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau

JEAN-LUC LEBLANC
GER de la Côte-Nord



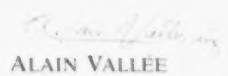
PIERRE LESSARD
GER de l'Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue

ALAIN MARQUIS
GER de Québec

MICHEL MAURAIS
GER du Bas-Saint-Laurent

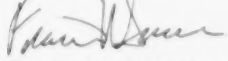
CHRISTIAN PAQUET
Gérant de service pour l'atelier de Québec

CLAUDE PEPIN
GER de l'Ouest-de-la-Montérégie

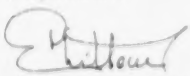


ALAIN VALLÉE
Responsable du Secteur de la formation

PHILIPPE VAUDRIN
GER de l'Outaouais



FRANÇOIS WISEMAN
Responsable du Secteur des systèmes d'information



ÉGIDE WHITTOM
GER de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, à l'exception des états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CGER.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les indicateurs, les données et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Louise Boily

LOUISE BOILY
Directrice de la vérification interne et de l'évaluation de programmes
Ministère des Transports

Québec, octobre 2004

Le Centre de gestion de l'équipement roulant a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports. Il gère un parc de plus de 6 500 véhicules et équipements connexes, 5 600 lui appartenant et 961 qu'il entretient et répare selon une tarification horaire. Un réseau de 59 ateliers de mécanique et de 2 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec relève également du Centre.

Mission

La mission du CGER est d'assurer à ses clients la disponibilité des véhicules routiers et de l'équipements connexes requis pour la réalisation de l'ensemble de leurs activités et de le maintenir en bon état de fonctionnement en tout temps de manière à en permettre une utilisation optimale au meilleur coût possible.

Vision

À moyen terme, le Centre vise à devenir le fournisseur des organismes publics du Québec pour assurer les services de gestion de leur parc de véhicules et des équipements connexes.

Objectifs généraux

- Assurer la qualité des services offerts et la satisfaction de la clientèle.
- Assurer l'autofinancement de l'ensemble des activités, tout en offrant des services à des tarifs concurrentiels par l'utilisation efficace des ressources disponibles.
- Optimiser l'utilisation des ressources en assurant la promotion des services aux organismes publics.
- Maintenir une veille technologique dans le but de favoriser et de promouvoir l'utilisation d'équipements pouvant accroître la productivité.

Valeurs

Satisfaction de la clientèle

Les clients sont au cœur des préoccupations du CGER. Ce dernier désire assurer leu satisfaction en leur offrant des produits et des services de qualité partout au Québe ainsi que des taux concurrentiels, de même qu'en établissant des communication efficaces.

Responsabilisation des employés

Le CGER mise sur l'expertise de ses employés afin de favoriser sa croissance et l'amélio ration de ses produits et services. Pour assurer des services de qualité et atteindre l'eff cience, le CGER encourage la créativité et l'ingéniosité de ses employés.

Esprit d'entreprise

Les employés du CGER doivent contribuer à la croissance de l'organisation en acqué rant un esprit d'entreprise facilitant leurs relations avec la clientèle ou avec les parte naires, ainsi que par leur participation à l'amélioration et au rayonnement des produi et services.

Gestion intègre

Les activités de commercialisation du CGER sont guidées par des objectifs d'autofinan cement et de saine gestion des biens de l'État, lesquels constituent des gages d'intégri à l'égard de sa clientèle.

Comité CONSULTATIF

Dans le but de favoriser une gestion éclairée du CGER, le Comité consultatif doit conseiller le sous-ministre quant aux cibles et aux objectifs annuels à fixer. Il a également à fournir son avis sur le plan d'action et les résultats atteints par le CGER. Les membres de ce Comité sont nommés par le sous-ministre des Transports et sont des représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipement roulant, de la clientèle et du personnel. Le directeur du Centre de gestion de l'équipement roulant participe aux délibérations du Comité consultatif. En 2003-2004, les membres du Comité consultatif étaient :

JACINTHE DUCHARME, *conseillère en organisation du travail, Syndicat de la fonction publique du Québec;*

JEAN DUGRÉ, *directeur territorial du Saguenay–Lac-Saint-Jean, ministère des Transports;*

MICHEL DUMAS, *chef du Service des transports, Sûreté du Québec;*

JEAN LAVOIE, *directeur des travaux publics, Ville de Québec;*

JEAN ROBITAILLE, *directeur général, Kenworth Montréal.*

Le directeur du CGER a rencontré, le 3 juin 2003, les membres du Comité consultatif pour leur faire part des résultats atteints en 2002-2003 et pour leur présenter les cibles et les indicateurs fixés dans le Plan d'action 2003-2004. Après cette présentation, les membres ont notamment apporté les commentaires suivants :

- l'indicateur ayant trait à la fidélisation de la clientèle devrait être retiré, puisque le non-renouvellement de la location de véhicules par un client n'a pas de lien avec son degré de satisfaction;
- l'engagement concernant la conformité des véhicules devrait être présenté dans le rapport annuel sous deux aspects, d'une part la conformité des véhicules légers et d'autre part celle des véhicules lourds.

Le 1er juin 2004, le directeur du CGER rencontrait les membres du Comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2003-2004 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus dans le Plan d'action 2004-2005. Il est à noter qu'un membre du Comité, M. Jean Lavoie a été remplacé par M. Guy Charbonneau, directeur du matériel roulant et des ateliers à la Ville de Montréal. Les membres ont fait les commentaires suivants relativement aux résultats atteints en 2003-2004 :

- la cible pour l'indicateur de l'augmentation des revenus provenant de clients autres que le MTQ devrait être formulée en revenu et non en pourcentage;
- la cible pour l'indicateur de la compétitivité des tarifs sera dorénavant des taux de location de 30 % inférieur à ceux du marché;
- la méthode de calcul de l'engagement en ce qui concerne la conformité des véhicules devrait être revue de sorte que tout véhicule fonctionnel mis à la disposition d'un client en attendant celui qu'il a commandé soit considéré comme devant être conforme, c'est-à-dire incluant l'ancien véhicule conservé ou un autre fourni ou loué par le CGER;
- la cible pour l'indicateur de l'autofinancement devrait être de 100 %, excluant les contributions du gouvernement du Québec;
- l'objectif relatif à la veille technologique et environnementale devrait être formulé comme suit : « Intégrer au moins un nouvel équipement ou une nouvelle technologie à valeur environnementale dans un but d'expérimentation. »

Côte-Nord

Le CGER est composé d'un centre administratif situé à Québec ainsi que de 59 ateliers de mécanique et de 2 points de service répartis en 16 zones d'exploitation régionale. La clientèle peut donc bénéficier des services du CGER dans l'ensemble du Québec.

Le CGER compte 440 employés, dont plus de 340 travaillent en région. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.

L'effectif du CGER selon le corps d'emplois

au 31 mars 2004

CORPS D'EMPLOIS	EFFECTIF							
	RÉGULIER		OCCASIONNEL		TOTAL		%	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Cadre	28	**33**	0	**0**	28	**33**	6,92	**7,50**
Cadre 2	1	1	0	0	1	1	0,25	0,23
Cadre 4	2	3	0	0	2	3	0,49	0,68
Cadre 7	1	2	0	0	1	2	0,25	0,45
Cadre 8	21	24	0	0	21	24	5,19	5,45
Cadre 9	3	3	0	0	3	3	0,74	0,68
Professionnel	16	**16**	1	**4**	17	**20**	4,20	**4,55**
Agent de la gestion financière	1		0		1		0,25	
Agent d'information	2	2	0	0	2	2	0,49	0,45
Agent de recherche et de planification socio-économique	2	2	0	0	2	2	0,49	0,45
Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	5	6	0	2	5	8	1,24	1,82
Conseiller en gestion des ressources humaines	1	1	0	0	1	1	0,25	0,23
Ingénieur	5	5	1	2	6	7	1,48	1,59
Technicien	35	**34**	4	**6**	39	**40**	9,62	**9,07**
Technicien en administration	22	22	1	2	23	24	5,68	5,45
Technicien de l'équipement motorisé	6	6	0	0	6	6	1,48	1,36
Technicien en informatique	5	4	1	2	6	6	1,48	1,36
Technicien en électrotechnique	0	0	2	2	2	2	0,49	0,45
Instructeur en opération d'équipements mobiles	2	2	0	0	2	2	0,49	0,45
Personnel de bureau	32	**29**	18	**26**	50	**55**	12,35	**12,50**
Agent de bureau	8	7	8	13	16	20	3,95	4,5
Agent de secrétariat	9	9	6	8	15	17	3,70	3,86
Dessinateur	1	1	0	0	1	1	0,25	0,23
Magasinier	14	12	4	5	18	17	4,45	3,86
Ouvrier	137	**131**	134	**161**	271	**292**	66,91	**66,38**
Mécanicien	122	118	119	139	241	257	59,50	58,41
Débosselage et peinture	3	3	5	6	8	9	1,98	2,05
Préposé au matériel	1	1	0	0	1	1	0,25	0,23
Forgeron-soudeur	6	5	8	10	14	15	3,45	3,41
Préposé à l'entretien mécanique	3	3	2	6	5	9	1,24	2,05
Conducteur de véhicules et d'équipements mobiles	2	1	0	0	2	1	0,49	0,23
TOTAL	248	**243**	157	**197**	405	**440**	100	**100**

Il est important de mentionner que l'augmentation du nombre d'employés en 2003-2004 est directement liée à l'augmentation du nombre de clients et, par le fait même, à l'augmentation du nombre de véhicules et d'équipements à entretenir et à réparer. En effet, les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports en 2003-2004 ont été de 4 362 982 $ de plus qu'en 2002-2003. Le parc du CGER a augmenté de 323 véhicules et équipements en 2003-2004, et ce, sans compter les 126 véhicules et équipements de plus qu'en 2002-2003 qui ont été réparés et entretenus dans les ateliers du CGER selon une tarification horaire.

L'effectif du CGER par régions administratives et selon la catégorie d'emplois

RÉGION	CADRE		PROFESSIONNEL		FONCTIONNAIRE		OUVRIER		TOTAL	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
[illegible]										
TOTAL	26	33	17	20	89	95	273	292	405	440

L'effectif du CGER par catégories d'emplois et selon le sexe

CATÉGORIE D'EMPLOIS	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Cadre	[illegible]	0	[illegible]	33	[illegible]	33
Professionnel	[illegible]	6	[illegible]	14	[illegible]	20
Fonctionnaire	[illegible]	57	[illegible]	38	[illegible]	95
Ouvrier	[illegible]	1	[illegible]	291	[illegible]	292
TOTAL	[illegible]	64	[illegible]	376	[illegible]	440
POURCENTAGE	[illegible]	14,55 %	[illegible]	85,45 %	[illegible]	100 %

L'effectif du CGER par régions administratives et selon la catégorie d'emplois

au 31 mars 2004

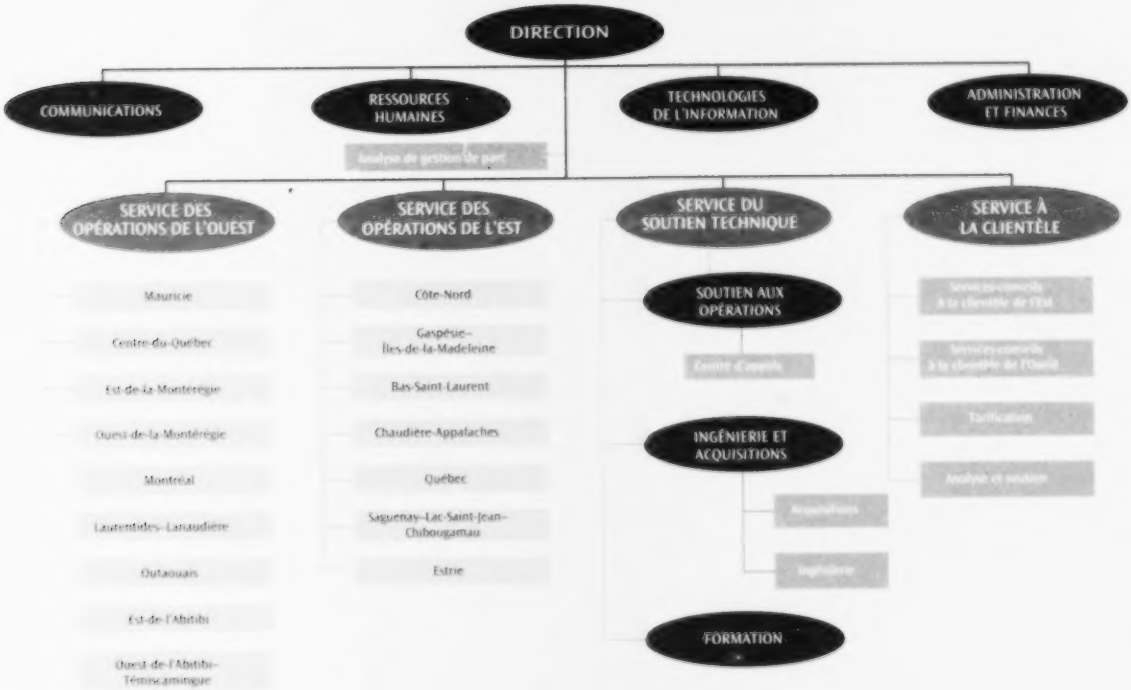
RÉGION	CADRE		PROFESSIONNEL		FONCTIONNAIRE		OUVRIER		TOTAL	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Centre administratif	12	15	17	19	46	47	13	14	88	95
Zone de l'Ouest-de-l'Abitibi–Témiscamingue*	1	1	0	0	2	4	14	14	17	19
Zone de l'Est-de-l'Abitibi*	1	1	0	0	2	2	13	19	16	22
Zone du Bas-Saint-Laurent	1	1	0	0	3	3	15	15	19	19
Zone du Centre-du-Québec	0	0	0	0	0	0	11	16	11	16
Zone de la Chaudière-Appalaches	1	1	0	0	5	5	19	20	25	26
Zone de la Côte-Nord	1	1	0	0	3	3	9	8	13	12
Zone de l'Estrie	1	1	0	1	3	3	14	18	18	23
Zone de la Gaspésie	0	1	0	0	2	1	11	10	13	12
Zone des Laurentides-Lanaudière	1	1	0	0	3	3	19	19	23	23
Zone de la Mauricie	1	1	0	0	3	3	12	14	16	18
Zone de l'Est-de-la-Montérégie	1	1	0	0	2	2	12	13	15	16
Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie	1	2	0	0	2	3	19	21	22	26
Zone de Montréal	2	2	0	0	4	5	28	33	34	40
Zone de l'Outaouais	1	1	0	0	2	2	12	10	15	13
Zone de Québec	3	2	0	0	5	7	34	33	42	42
Zone du Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	1	0	0	2	2	16	15	18	18
TOTAL	**28**	**33**	**17**	**20**	**89**	**95**	**271**	**292**	**405**	**440**

* *Les ateliers des zones de l'Abitibi ont été regroupés différemment en 2003-2004. Les chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin d'être conformes aux nouvelles zones. L'augmentation du nombre d'employés en Abitibi est attribuable à la prise en charge du parc de la Ville de Val-d'Or.*

L'effectif du CGER par catégories d'emplois et selon le sexe

au 31 mars 2004

CATÉGORIE D'EMPLOIS	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Cadre	0	**0**	28	**33**	28	**33**
Professionnel	4	**6**	13	**14**	17	**20**
Fonctionnaire	51	**57**	38	**38**	89	**95**
Ouvrier	0	**1**	271	**291**	271	**292**
TOTAL	55	**64**	350	**376**	405	**440**
POURCENTAGE	14 %	**14,55 %**	86 %	**85,45 %**	100 %	**100 %**



Prise en charge des parcs de véhicules de trois municipalités

Le CGER a signé des ententes de service avec les municipalités de Val-d'Or, de Salaberry-de-Valleyfield et de Victoriaville en 2003-2004 afin d'assumer la gestion globale de leur parc de véhicules et d'équipements. Ces ententes ont été prises à la suite d'une analyse de gestion de leur parc de véhicules.

Analyse de gestion de parc de véhicules

En 2003-2004, le CGER a fait l'analyse de gestion de parc de véhicules de deux municipalités. Il s'agit des Villes de Matane et de Plessisville. Il est également à noter que l'analyse du parc de véhicules de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) a été menée à terme en 2003-2004.

Intégration de nouvelles catégories de véhicules en ce qui a trait aux camions d'incendie

Les services de génie-conseil du CGER ont élaboré pour la première fois différents devis ayant trait aux camions d'incendie. En 2003-2004, cinq municipalités ont commandé au CGER des camions d'incendie. Il s'agit des Villes de Colombier, de Longue-Rive, de Pincourt, de Richmond et de Sainte-Thècle.

Virage environnemental avec l'acquisition de nouveaux types de véhicules permettant la réduction des gaz à effet de serre

Le CGER a commandé en 2003-2004 cinq des nouvelles camionnettes hybrides. Les principales caractéristiques de ces véhicules hybrides sont l'efficacité énergétique et la réduction appréciable des émissions de dioxyde de carbone (CO_2).

Demande d'accréditation ISO 9001:2000 pour l'ensemble des activités du CGER

Le CGER a fait, en mars 2004, une demande de certification ISO 9001:2000 pour l'ensemble de ses activités. Cette norme favorisera l'uniformité du service offert, contribuant ainsi à accroître le rendement et l'efficacité de l'organisation, et par conséquent la satisfaction de la clientèle.

La clientèle du CGER est composée de ministères, d'organismes publics, incluant ceux des réseaux de la santé et de l'éducation, ainsi que d'organismes municipaux. Toutefois, en raison de l'importance de son parc de véhicules, le ministère des Transports demeure le principal client du CGER. Il est à noter que les ministères et organismes font affaire avec le CGER sur une base volontaire, c'est-à-dire qu'ils ne sont soumis à aucune obligation à cet égard.

Les produits et services du CGER sont la location de véhicules et d'équipements connexes, l'entretien et la réparation selon une tarification horaire, l'analyse de gestion de parc de véhicules, les services de génie-conseil, la formation et la fourniture de carburant.

LA LOCATION CLÉS EN MAIN DE VÉHICULES ET D'ÉQUIPEMENTS CONNEXES

La location à long terme

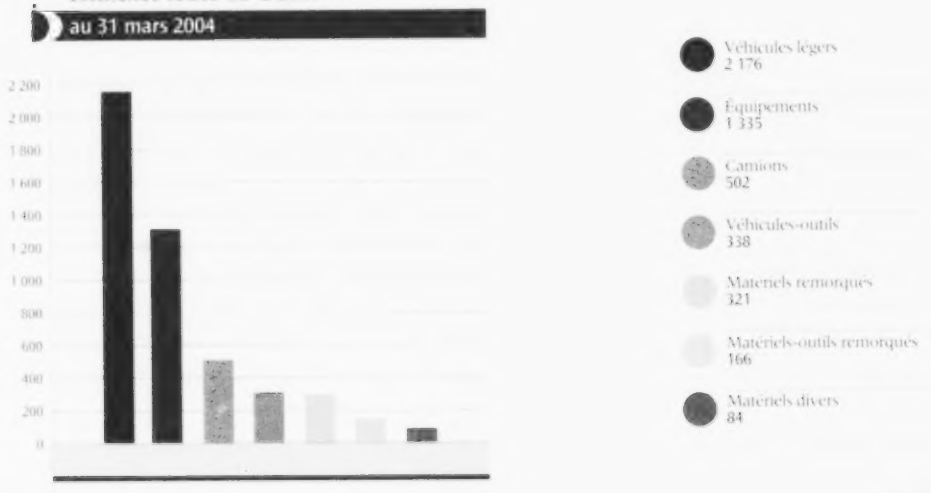
Ce type de location tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, excluant les frais de carburant. Les clients peuvent ainsi se concentrer sur leur mission, alors que la gestion des véhicules est confiée à des spécialistes. Le taux de location couvre la gestion globale du parc de véhicules, dont :

- le suivi du programme d'entretien préventif;
- les réparations mineures et majeures;
- la vérification mécanique;
- le coût d'acquisition du véhicule;
- les coûts de réparation et de remplacement en cas d'accident (s'il ne résulte pas d'une utilisation abusive);
- l'immatriculation;
- le service de dépannage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- l'identification visuelle des véhicules.

Au 31 mars 2004, 301 ententes de service de location clés en main avaient été conclues, dont 171 avec des ministères et organismes autres que le ministère des Transports du Québec et 26 avec des organismes municipaux. Ces ententes représentaient, au 31 mars 2004, 4 922 véhicules et équipements connexes. Le revenu annuel en 2003-2004 résultant de la location clés en main a été de 54 101 176 $, incluant la location à court terme.

Les 4 922 véhicules et équipements connexes loués au CGER

au 31 mars 2004



	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
MINISTÈRE OU ORGANISME	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports	99	3 795	102	3 682	104	3 733
Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir	1	1	1	1	1	1
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	26	97	27	98	26	100
Ministère du Conseil exécutif	1	3	1	3	1	2
Ministère de la Culture et des Communications	5	5	5	5	5	5
Ministère de l'Environnement	2	2	4	13	2	4
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	7	9	8	11	15	22
Ministère de l'Éducation	–	–	–	–	1	1
Ministère des Finances	1	1	1	2	1	2
Ministère du Développement économique et régional et de la Recherche	1	1	1	1	–	–
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	2	5	1	4	1	4
Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs	13	25	10	14	10	14
Ministère du Revenu	1	1	1	1	1	1
Ministère de la Santé et des Services sociaux	2	13	2	12	2	13
Ministère de la Sécurité publique	19	91	46	235	49	282
Tourisme Québec	1	5	1	6	1	6
Bureau du coroner	1	1	1	1	1	1
Conseil du trésor	1	10	1	13	2	17
Investissement Québec	1	1	1	1	1	1
Régie des alcools, des courses et des jeux	1	8	1	17	1	16
Régie du bâtiment du Québec	9	33	9	34	8	33
Services aériens	1	1	1	1	1	1
Société des établissements de plein air du Québec (SEPAQ)	13	20	12	32	9	28
Société d'habitation du Québec	1	2	1	2	1	2
Sûreté du Québec	7	60	6	35	3	12
Office des personnes handicapées du Québec	1	1	1	1	1	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail	–	–	2	2	2	6
Héma-Québec	1	57	1	53	1	53
Centre de santé de la Haute-Saint-Charles	1	1	1	1	1	1
Centre de santé du Pontiac	1	2	1	2	1	1
Centre de santé de la Vallée-de-l'Or	–	–	1	3	1	3
Centre hospitalier de Charlevoix	–	–	–	–	1	1
Centre hospitalier Gatineau-Mémorial	1	1	1	1	1	1
Centre hospitalier de Saint-Joseph de la Malbaie	1	1	1	1	1	1
Centre hospitalier du régional de Rimouski	–	–	–	–	1	1
Centre hospitalier de Rivière-du-Loup	–	–	1	3	1	3
Centre hospitalier Robert-Giffard	–	–	1	1	1	1
Centre hospitalier de Sacré-Cœur	–	–	–	–	1	1
Centre jeunesse de Québec	1	8	1	16	1	22
Centre jeunesse du Saguenay	1	1	1	1	1	1
Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord	1	3	2	4	2	5
Centre de recherche Les Buissons	1	1	–	–	–	–
Institut de réadaptation en déficience physique de Québec	1	7	1	9	1	10
St-Brigid's Home	1	1	1	1	1	1
Cégep de la Malbaie	–	–	–	–	1	2
Commission scolaire de la Baie-James	1	3	1	3	1	4
Commission scolaire du Lac-Abitibi	2	5	2	5	2	5
Commission scolaire du Pays des Bleuets	1	4	1	6	1	5
Commission scolaire Harricana	–	–	1	2	1	2
Commission scolaire Pierre-Neveu	1	2	1	4	2	6
Service du renseignement criminel	1	3	–	–	–	–
Société protectrice contre la cruauté envers les animaux	1	1	1	1	1	1
Service de police de la communauté urbaine de Montréal	1	15	3	18	3	21
Sûreté municipale de Chambly	1	2	1	3	1	2
Régie intermunicipale de police de Rivière-du-Nord	1	2	1	3	1	2
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	1	2	–	–	–	–
Régie intermunicipale de police du Richelieu	1	4	1	7	1	10
MRC de Charlevoix	–	–	–	–	2	3
Municipalité des Îles-de-la-Madeleine	–	–	1	1	1	1
Ville d'Alma	–	–	–	–	1	3
Ville d'Amos	1	3	1	2	1	2
Ville de Baie-Saint-Paul	1	4	1	4	–	–
Ville de Beauharnois	–	–	1	4	1	2
Ville de Belleterre	1	2	1	2	–	–
Ville de Buckingham	1	2	–	–	–	–

Suite à la page suivante →

L'évolution de la clientèle pour la location clés en main (suite)

	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
MINISTÈRE OU ORGANISME	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ville de Carignan	1	2	1	2	1	2
Ville de Forestville	–	–	–	–	1	2
Ville de Lévis	–	–	–	–	1	1
Ville de Masson-Angers	1	2	–	–	–	–
Ville de Mont-Tremblant	1	2	1	4	1	4
Ville de Pierrefonds	1	1	–	–	–	–
Ville de Pincourt	1	9	1	12	1	21
Ville de Rivière-du-Loup	–	–	1	1	1	1
Ville de Rouyn-Noranda	1	88	1	175	1	174
Ville de Saint-Basile-le-Grand	–	–	1	1	1	2
Ville de Salaberry-de-Valleyfield	–	–	1	6	1	80
Ville de Thetford Mines	–	–	–	–	1	4
Ville de Val-d'Or	1	4	1	8	1	69
Ville de Varennes	–	–	1	2	1	2
Ville de Victoriaville	–	–	–	–	1	70
TOTAL	251	4 436	288	4 599	301	4922

LA LOCATION À COURT TERME

Tout comme la location à long terme, la location à court terme tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, à l'exclusion des frais de carburant. Ce produit a été conçu à l'intention des clients qui ont des besoins saisonniers. Il est offert pour une période minimale de six mois et ne vise que quelques catégories de véhicules légers.

L'évolution de la clientèle pour la location à court terme

	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
MINISTÈRE OU ORGANISME	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports	47	183	53	269	62	249
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	2	3	1	1	3	6
Ministère des Ressources naturelles	1	1	1	1	1	1
Ministère de l'Environnement	1	1	5	15	5	16
Ministère de la Sécurité publique	–	–	4	6	3	4
Commission scolaire Pierre-Neveu	1	1	–	–	1	1
Société des établissements de plein air du Québec	11	25	11	31	9	21
Régie intermunicipale de police de la Vallée du Richelieu	–	–	–	–	1	1
Ville d'Alma	–	–	–	–	1	3
Ville de Lévis	–	–	–	–	1	1
Ville de Rouyn-Noranda	–	–	1	2	–	–
Ville de Salaberry-de-Valleyfield	–	–	1	6	1	1
Ville de Val-d'Or	–	–	–	–	1	2
TOTAL	63	214	77	331	89	306

LA LOCATION PARTAGÉE

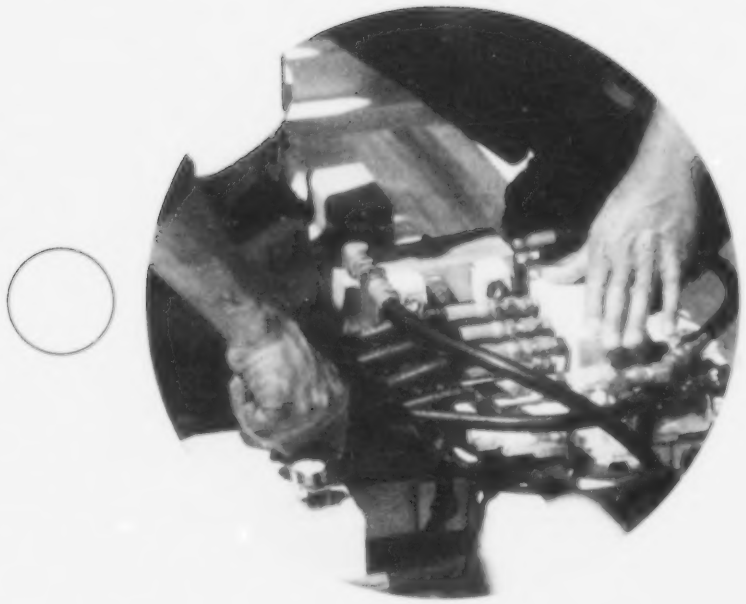
Étant donné la nature des services qu'ils offrent, certains organismes ont besoin de véhicules lourds (camions, niveleuses, chargeuses, etc.) pendant la saison d'été, alors que d'autres utilisent les mêmes véhicules en hiver. Le CGER leur propose donc la location partagée de véhicules et d'équipements. Pour ce faire, les deux clients signent conjointement avec le CGER une entente prévoyant une location annuelle d'au moins 10 mois. La durée totale minimale du contrat est de trois ans.

Au cours de rencontres avec le CGER, à l'été 1999, plusieurs clients avaient suggéré au Centre d'offrir ce produit, à savoir la location partagée, ce que le Centre a fait dès l'automne de la même année. Aucun client n'a cependant signé d'entente de ce type jusqu'à présent.

La réparation et l'entretien de véhicules selon une tarification horaire

En raison de son expertise dans le domaine, le CGER offre à ses clients la possibilité de faire réparer et entretenir leurs véhicules dans ses ateliers de mécanique, et ce, selon une tarification horaire. Des services de réparation et d'entretien mécanique très spécialisés sont également offerts. Le Centre compte plus de 292 employés d'atelier, et les mécaniciens possèdent en moyenne 15 années d'expérience dans la réparation et l'entretien de tous les types d'équipement. Il est également à noter que les 59 ateliers de mécanique du CGER sont reconnus par la Société de l'assurance automobile du Québec relativement au Programme d'entretien préventif (PEP).

Au 31 mars 2004, 1 902 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2003-2004, 961 ont été réparés et entretenus au CGER, pour un montant de 3 159 171 $, incluant différents autres travaux effectués en atelier. Plusieurs clients de la location clés en main ont également bénéficié de ce service, pour des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements totalisant la somme de 1 614 842 $. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc généré des revenus de 4 774 013 $.

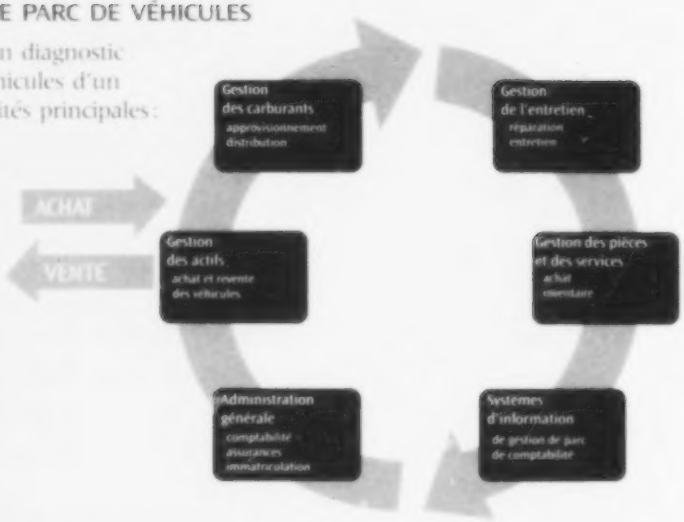


L'évolution de la clientèle pour la réparation et l'entretien de véhicules selon une tarification horaire

	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
MINISTÈRE OU ORGANISME	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS AU SYSTÈME D'INFORMATION	NOMBRE DE VÉHICULES RÉPARÉS OU ENTRETENUS	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS AU SYSTÈME D'INFORMATION	NOMBRE DE VÉHICULES RÉPARÉS OU ENTRETENUS	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS AU SYSTÈME D'INFORMATION	NOMBRE DE VÉHICULES RÉPARÉS OU ENTRETENUS
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	39	24	41	22	30	21
Conseil du trésor	3	2	4	1	2	1
Ministère de l'Environnement	124	58	404	105	326	115
Ministère des Relations avec le citoyen et de l'Immigration	–	–	–	–	1	1
Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs	787	316	600	189	502	189
Ministère du Revenu	7	7	7	3	3	1
Ministère de la Santé et des Services sociaux	5	5	6	4	3	3
Ministère de la Sécurité publique	90	67	152	125	59	80
Tourisme Québec	2	2	2	2	2	2
Ministère des Transports	38	21	85	40	81	58
Hydro-Québec	–	–	96	3	97	4
Services aériens	33	19	32	15	35	22
Service du courrier et de la reprographie gouvernementale	–	–	–	–	5	5
Société de l'assurance automobile du Québec	149	100	159	96	141	90
Société des établissements de plein air du Québec	33	5	8	1	8	4
Société immobilière du Québec	1	0	1	1	1	1
Sûreté du Québec	87	67	139	118	191	144
Réseau de transport de la Capitale	–	–	1	1	–	–
Héma-Québec	3	2	6	5	4	1
Centre de jour Chauveau	1	1	1	–	–	–
Centre de jour St-Brigid's Home	1	–	1	–	–	–
Centre hospitalier L'Enfant-Jésus	–	–	1	1	1	–
Centre hospitalier Robert-Giffard	–	–	1	1	1	–
Centre hospitalier de Gaspé	–	–	–	–	1	1
Centre hospitalier de Saint-Joseph de la Malbaie	1	1	1	–	–	–
Centre de formation en transport lourd	84	13	85	13	78	10
Commission scolaire Pierre-Neveu	–	–	4	–	4	0
Commission scolaire de Kamouraska	0	1	1	–	1	0
Commission scolaire de la moyenne Côte-Nord	4	4	4	4	4	4
Régie intermunicipale de police de Rivière-du-Nord	5	4	6	5	8	6
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	1	0	1	–	1	–
Municipalité de New Carlisle	1	1	1	–	–	–
Municipalité de Saint-Adolphe-d'Howard	–	–	–	–	10	–
Ville de Bellefeuille	6	2	6	–	–	–
Ville de Forestville	–	–	–	–	1	1
Ville de Lachute	10	–	10	–	9	–
Ville de Laurier-Station	–	–	1	–	–	–
Ville de Pincourt	31	10	32	23	31	16
Ville de Rouyn-Noranda	86	43	99	57	57	44
Ville de Salaberry-de-Valleyfield	–	–	–	–	56	63
Ville de Val-d'Or	–	–	–	–	57	62
Ville de Victoriaville	–	–	–	–	69	10
Ville-Marie	–	–	19	–	22	2
TOTAL	**1 632**	**775**	**2 017**	**835**	**1 902**	**961**

L'ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES

Le CGER permet d'établir un diagnostic de la gestion du parc de véhicules d'un client. Il comprend six activités principales :



Une gestion efficace d'un parc de véhicules exige l'analyse et l'optimisation de toutes les étapes composant le cycle de vie d'un véhicule, de l'acquisition à la vente.

En 2003-2004, l'analyse de la gestion des parcs de véhicules des villes de Matane et de Victoriaville a été menée à terme. L'analyse du parc de véhicules de la Société de l'assurance automobile du Québec, entreprise en 2002-2003, a aussi été terminée. Des analyses pour les parcs de véhicules des Villes de Baie-Comeau et de Plessisville ont également été entreprises. En 2003-2004, des contrats de services professionnels totalisant 53 280 $ ont été signés avec des clients pour ce produit.

LES SERVICES DE GÉNIE-CONSEIL

Le Secteur de l'ingénierie du CGER compte une équipe d'ingénieurs expérimentés ainsi que du personnel de soutien ayant une connaissance approfondie du domaine. Les services de génie-conseil permettent notamment :

- de déterminer les besoins techniques d'un client afin de lui assurer un véhicule convenant à ses activités;
- de produire les devis et les spécifications techniques pour l'achat d'un véhicule correspondant à la nature des activités du client;
- d'assurer les services d'ingénierie pour modifier ou adapter un équipement existant;
- d'intégrer dans les devis les plus récentes innovations découlant de la recherche et du développement.

Les services de génie-conseil sont principalement un soutien au produit location clés en main, puisqu'ils viennent éclairer les clients pour qu'ils soient en mesure de choisir un véhicule ou un équipement bien adapté à leurs besoins. Les ingénieurs de ce secteur sont également appelés à participer à des projets de recherche et de développement en vue de la conception de nouveaux produits.

En 2003-2004, quatre projets spéciaux ont été conçus par le Secteur de l'ingénierie. Ces projets sont :

- l'optimisation de la fabrication et de l'installation des équipements de déneigement sur camion;
- l'optimisation de la fabrication et de l'installation des bennes basculantes isolées pour le transport du béton bitumineux;
- l'installation d'une caisse-fourgon aménagée pour la signalisation et de tout l'équipement de plantage sur un camion 10-roues destiné au déneigement;
- la conception d'un camion de déneigement à vocation unique.

L'ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES

LA FORMATION

En raison de l'évolution constante de la technologie dans la conception des véhicules et des équipements connexes, le CGER offre à sa clientèle une formation pour ses conducteurs. Les avantages pour la clientèle sont :

- la conformité avec la réglementation (notamment la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds);
- l'augmentation de sa productivité;
- la réduction de ses coûts d'exploitation;
- la diminution de ses coûts de carburant;
- l'acquisition de bonnes habitudes de conduite;
- la réduction du nombre de problèmes mécaniques et d'accidents;
- l'accroissement de la disponibilité de ses véhicules et équipements connexes.

En 2003-2004, plusieurs unités du ministère des Transports et 5 autres ministères et organismes ont eu recours aux services de formation du CGER. Plus de 15 types de cours ont été offerts, à 1 440 participants. Les revenus tirés de la formation de conducteurs en 2003-2004 ont été de 344 929 $.

Le tableau ci-dessous présente les formations qui ont été données en 2003-2004 ainsi que les participants qui les ont suivies.

Les formations données en 2003-2004

COURS DE FORMATION	MINISTÈRE OU ORGANISME	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PÉRIODE DE FORMATION	NOMBRE D'HEURES DE FORMATION
Audit sur la vérification avant départ	Ministère des Transports	176	De novembre 2003 à mars 2004	176
Conduite d'autobus	Héma-Québec	1	Mai 2003	14
Conduite de camion de déneigement	Ministère des Transports	33	Janvier et mars 2004	88
Diverses formations	Ville de Laval	482	D'avril 2003 à mars 2004	2 370
Évaluation des conducteurs de véhicules et d'équipements motorisés (CVEM) I, II et III	Ministère des Transports	213	D'avril à décembre 2003	544
	Héma-Québec	1	Mai 2003	8
Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Ville de Mont-Laurier	36	Juin et juillet 2003	24
Obtention du permis de classe 3	Ministère des Transports	1	Mars 2004	12
Utilisation de chargeuse	Sûreté du Québec	9	Mars 2004	72
Utilisation de semi-remorque	Héma-Québec	2	Mai 2003	37
Utilisation de grue	Ministère des Transports	15	Mai et juin 2003	17,5
Vérification avant départ	Ministère des Transports	457	De mai 2003 à mars 2004	355
	Ministère de la Sécurité publique	4	Juin 2003	6
	Ville de Mont-Laurier	10	Juillet 2003	8
TOTAL		**1 440**		**3 731,50**

LA FOURNITURE DE CARBURANT

La clientèle, c'est-à-dire les ministères et les organismes publics dont les budgets sont votés par l'Assemblée nationale, peut bénéficier du réseau de distribution interne de carburant du CGER (à essence et diésel). Ce réseau de quelque 60 points de ravitaillement s'étend sur tout le territoire et il est complètement automatisé.

La consommation par types de carburant en 2003-2004 et selon le client

MINISTÈRE OU ORGANISME	LITRES CONSOMMÉS		
	ESSENCE	DIÉSEL	TOTAL
Ministère des Transports	4 085 237	7 052 065	11 137 302
Sûreté du Québec (carte capitale)	715 412	4 371	719 783
Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs	129 834	1 232	131 066
Ministère de l'Environnement	89 564	525	90 089
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	56 420	–	56 420
Ministère de la Sécurité publique	38 734	30 591	69 325
Ministère des Relations avec le citoyen et de l'Immigration	992	–	992
Société de l'assurance automobile du Québec	31 112	911	32 023
Régie du bâtiment	16 938	–	16 938
Ministère de la Santé et des Services sociaux	11 073	23 157	34 230
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	9 979	–	9 979
Ministère de la Culture et des Communications	4 228	–	4 228
Conseil du Trésor	2 221	7 648	9 869
Société des établissements de plein air du Québec	34	20	54
Secteur scolaire*	1 637*	1 992*	3 629*
Consommation par le CGER	310 221	86 868	397 089
TOTAL	**5 503 636**	**7 209 380**	**12 713 016**

* *Une carte de carburant a été remise au Cégep de la Malbaie par inadvertance.*

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Afin d'assurer le service partout dans la province, le Service à la clientèle, composé principalement de conseillers à la clientèle, est offert à deux endroits. Il y a une équipe à Québec et une à Montréal. Le rôle des conseillers à la clientèle est de rencontrer les différents responsables des ministères et organismes publics et de leur faire des recommandations quant à la gestion de leur parc et à leurs besoins en matière de véhicules et d'équipements connexes. La recherche de nouveaux clients ainsi que l'accroissement des ventes du CGER sont des responsabilités qui leur incombent également.

LA GESTION DES PLAINTES

En 2003-2004, le CGER a reçu 11 plaintes : 3 plaintes concernaient le respect des délais des travaux, 2 la qualité des travaux, 1 la conformité des véhicules neufs livrés par le CGER, 1 le délai de livraison des véhicules lourds, 1 le fonctionnement du système de distribution automatisé, 1 l'accueil lors d'une visite, 1 le service reçu et 1 les heures d'ouverture des ateliers de mécanique. De ce nombre, 8 ont été formulées verbalement.

Signalons que 8 plaintes provenaient du ministère des Transports du Québec, 2 de clients autres que le MTQ et 1 de fournisseurs du CGER.

En ce qui a trait à l'engagement relatif au délai de réponse aux plaintes, les résultats se trouvent à la section *Réalisations 2003-2004* du présent document.

LE SERVICE DE DÉPANNAGE MÉCANIQUE

Le CGER offre à sa clientèle un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou tout remorquage d'un véhicule ou d'un équipement connexe loué au CGER. L'usager n'a qu'à communiquer avec le service de dépannage du CGER en composant le numéro 1 888 314-CGER, et ce, peu importe l'heure ou l'endroit où il se trouve au Québec. Le tableau ci-dessous présente les données relatives au nombre d'appels reçus en 2003-2004.

Données 2003-2004 sur le Centre d'appels du CGER

MOIS	APPELS			POURCENTAGE ANNUEL
	ENTRANTS	SORTANTS	TOTAL	
Avril 2003	1 066	2 031	3 097	7 %
Mai 2003	1 260	2 098	3 358	8 %
Juin 2003	1 249	2 049	3 298	8 %
Juillet 2003	1 135	2 175	3 310	8 %
Août 2003	1 274	2 001	3 275	8 %
Septembre 2003	1 230	2 443	3 673	9 %
Octobre 2003	1 118	2 128	3 246	8 %
Novembre 2003	1 038	1 767	2 805	7 %
Décembre 2003	1 358	2 416	3 774	9 %
Janvier 2004	1 292	2 921	4 213	10 %
Février 2004	1 218	2 337	3 555	9 %
Mars 2004	1 232	2 594	3 826	9 %
TOTAL	14 470	26 960	41 430	100 %

LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le CGER a élaboré, en avril 2001, une Déclaration de services à la clientèle qui exprime sa volonté d'accorder la priorité à la qualité des produits et des services qu'il offre, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations. Ce document résume les principaux engagements du CGER envers ses clients. Le Centre a voulu ainsi répondre aux attentes de sa clientèle et indiquer la manière dont il compte y parvenir.

Les engagements spécifiques sont :

- Assurer la livraison de véhicules conformes aux spécifications et à la date indiquées dans l'entente conclue avec le client.
- Assurer au client, dans les cinq jours suivant leur livraison, la présentation par un formateur des véhicules spécialisés.
- Fournir au client la liste des véhicules touchés par un remplacement ainsi qu'une indication quant aux modifications qui seront apportées à la grille tarifaire le 15 septembre de chaque année.
- Fournir un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou remorquage d'un véhicule ou d'un équipement connexe loué au CGER, et ce, par l'entremise de la ligne 1 888 314-CGER.
- Répondre à un appel dans les 24 heures suivant la réception d'une plainte formulée verbalement et envoyer un accusé de réception dans les 10 jours, dans le cas d'une plainte écrite.

Les résultats pour l'année 2003-2004 en ce qui a trait aux engagements spécifiques se trouvent à la section *Réalisations 2003-2004* du présent document.

Le parc total, incluant les véhicules en location, les véhicules en disponibilité, les véhicules de courtoisie et les véhicules utilisés par le CGER, comptait 5 600 unités au 31 mars 2004. Il est composé de :

SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIES
Véhicule léger :	berline, familiale, fourgonnette et camionnette
Camion :	6-roues, 10-roues et 12-roues
Matériel-outil remorqué :	balai, flèche remorquée, panneau à messages variables, etc.
Matériel remorqué :	remorque et semi-remorque
Véhicule-outil :	niveleuse, chargeuse, pelle, tracteur, rouleau, etc.
Équipement :	épandeur, aile, chasse-neige, compresseur, etc.
Matériel divers :	motoneige, VTT, etc.

Le parc de véhicules du CGER

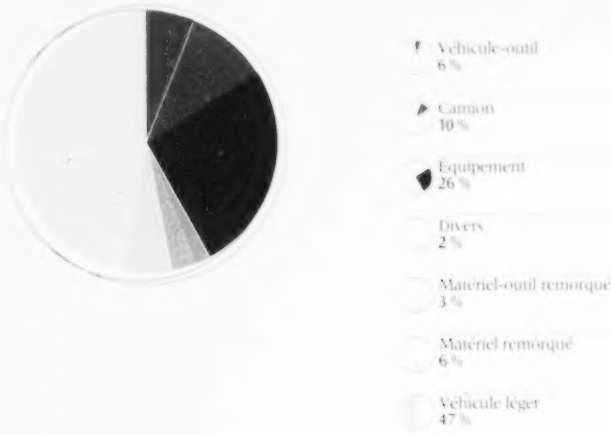
au 31 mars 2004 par catégories

SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIE	LOCATION AU MTQ		LOCATION À DES CLIENTS AUTRES QUE LE MTQ		COURTOISIE		DISPONIBILITÉ		UTILISATION PAR LE CGER		TOTAL	
		2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Véhicule léger	Automobile	110	95	373	383	20	24	60	64	53	49	616	615
	Fourgonnette	443	455	271	339	8	7	103	100	11	10	836	911
	Camionnette	761	762	102	142	21	20	124	133	66	67	1074	1124
	Total partiel	1 314	1 312	746	864	49	51	287	297	130	126	2 526	2 650
Camion	6-roues	214	205	17	29	0	1	24	8	3	4	258	247
	10-roues	224	231	16	34	5	3	9	13	0	0	254	281
	12-roues	3	3	0	0	0	0	0	2	0	0	3	5
	Total partiel	441	439	33	63	5	4	33	23	3	4	515	533
Matériel-outil remorqué		166	159	5	7	0	0	7	10	13	14	191	190
Matériel remorqué		277	295	16	26	0	0	11	14	0	2	304	337
Véhicule-outil	Niveleuse	47	44	5	11	1	1	0	0	0	0	53	56
	Chargeuse	59	58	6	15	1	1	2	2	4	5	72	81
	Tracteur	60	59	17	30	0	1	2	2	0	0	79	92
	Pelle	12	12	0	0	0	0	1	1	0	0	13	13
	Souffleuse	14	12	2	4	1	0	1	1	0	0	18	17
	Rouleau	67	65	1	5	0	0	1	4	0	0	69	74
	Balai	1	0	2	5	0	0	0	0	0	0	3	5
	Chariot élévateur	8	8	0	0	0	0	0	0	6	6	14	14
	Véhicule d'incendie	0	0	8	10	0	0	0	0	0	0	8	10
	Total partiel	268	258	41	80	3	3	7	10	10	11	329	362
Équipement		1 143	1 202	69	133	14	12	82	88	4	4	1 312	1 439
Matériel divers		73	68	7	16	0	0	3	2	3	3	86	89
TOTAL		3 682	3 733	917	1 189	71	70	430*	444*	163**	164**	5 263	5 600

* *Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2003-2004 étaient en disponibilité au 31 mars 2004. Ces véhicules sont loués pour des périodes variant entre 6 et 10 mois, normalement entre mai et novembre.*

** *Plusieurs unités, autres que celles des véhicules légers, sont partagées avec des clients pour échange de services.*

La répartition du parc de véhicules du CGER par super catégories



LE RAJEUNISSEMENT DU PARC DE VÉHICULES

Annuellement, le CGER détermine quels sont les véhicules à remplacer à cause de leur âge, en donnant la priorité à certaines catégories essentielles à l'exécution des travaux, comme les camions de déneigement. Une évaluation de l'état des véhicules est ensuite effectuée et une programmation des achats est établie. Le tableau ci-dessous présente l'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports pour les principales catégories. Il est à noter que les véhicules et équipements loués à des clients autres que le ministère des Transports ne figurent pas dans ce tableau, car il s'agit de véhicules relativement neufs, qui n'ont pas remplacé d'anciens véhicules. Ils constituent des ajouts au parc de véhicules du CGER et ne peuvent être inclus dans une comparaison avec le parc de 1997-1998. La section *Acquisitions et ventes* du présent document indique quels sont les véhicules qui ont fait l'objet d'un remplacement en 2003-2004.

L'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports, incluant ceux qui sont utilisés par le CGER

CATÉGORIE	ÂGE MOYEN			DURÉE DE VIE UTILE	POURCENTAGE DES VÉHICULES AYANT DÉPASSÉ LEUR DURÉE DE VIE UTILE		
	1997-1998	2002-2003	2003-2004		1997-1998	2002-2003	2003-2004
Automobile	4,8	3,6	4,1	4	77,3 %	30,0 %	43,1 %
Camionnette	4,8	3,9	3,9	5	26,8 %	21,5 %	20,7 %
Fourgonnette	4,9	3,4	3,9	6	41,6 %	4,9 %	3,2 %
Camion 6-roues	7,9	7,1	6,4	8	40,6 %	42,2 %	36,4 %
Camion 10-roues	8,4	5,3	5,4	14	14,5 %	3,4 %	2,0 %
Chargeuse	12,1	8,3	8,7	17	27,7 %	7,6 %	6,1 %
Niveleuse	14,4	9,0	8,1	17	37,7 %	6,3 %	6,7 %
Pelle	16,4	5,8	6,8	18	48,5 %	7,7 %	7,7 %

Depuis 1997-1998, le parc de véhicules du ministère des Transports connaît un rajeunissement dans toutes les catégories. Comparativement à 2002-2003, l'âge moyen de 5 catégories de véhicules a cependant augmenté en 2003-2004. Il est aussi intéressant de noter que dans 5 catégories présentées dans le tableau ci-dessus, le pourcentage de véhicules ayant atteint ou dépassé leur vie utile a diminué.

Les catégories du tableau ci-dessus représentaient 2 813 véhicules en 1997-1998. De ce nombre, qui incluait à l'époque les catégories des balais, des remorques et des rouleaux, 33,3 % en moyenne dépassaient leur durée de vie utile. En 2003-2004, 17,4 % des 2 375 véhicules dépassaient leur durée de vie utile.

En plus des 5 600 unités appartenant au CGER, 961 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été entretenus ou réparés dans les ateliers de mécanique du Centre selon une tarification horaire. Il est à noter qu'au 31 mars 2004, 1 902 véhicules et équipements connexes étaient inscrits dans le système d'information de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. Le tableau ci-dessous présente la répartition de ces 961 unités par grandes catégories de véhicules.

Les véhicules réparés et entretenus au CGER selon une tarification horaire

en date du 31 mars 2004

SUPER CATÉGORIE	NOMBRE DE VÉHICULES
Camion	59
Equipement	33
Matériel divers	49
Matériel-outil remorqué	55
Matériel remorqué	28
Véhicule léger	661
Véhicule-outil	76
TOTAL	**961**

ACQUISITIONS

En 2003-2004, le CGER a acheté 676 véhicules et équipements connexes, pour un montant de 26 887 793 $. De ce nombre, 436 ont été acquis pour le ministère des Transports du Québec, pour un montant de 16 725 913 $: 187 unités (10 636 819 $) ont servi au remplacement de celles qui avaient dépassé leur durée de vie utile et 249 unités (6 089 094 $) ont été achetées en raison de besoins supplémentaires. Le CGER a également acquis 240 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics, et ce, pour un montant de 10 161 880 $. Il est important de noter que les données du tableau ci-dessous n'ont pas de lien avec la programmation des achats 2003-2004. Elles représentent les acquisitions réelles en 2003-2004 ainsi que les réparations capitalisables se rattachant à ces acquisitions.

Les acquisitions 2003-2004 selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	MTQ		AUTRES CLIENTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)
Véhicule léger	208	6 006 030,11	157	4 946 859,41	365	10 952 889,52
Automobile	5	96 488,00	39	774 509,12	44	870 997,12
Fourgonnette	34	830 663,27	77	3 152 255,35	111	3 982 918,62
Camionnette	169	5 078 878,84	41	1 020 094,94	210	6 098 973,78
Camion	28	3 420 173,43	21	2 055 247,03	49	5 475 420,46
6-roues	12	910 273,01	9	587 749,98	21	1 498 022,99
10-roues	14	2 194 744,42	12	1 467 497,05	26	3 662 241,47
12-roues	2	315 156,00	0	0,00	2	315 156,00
Matériel-outil remorqué	11	305 766,28	4	42 671,76	15	348 438,04
Matériel remorqué	30	291 381,39	6	64 224,29	36	355 605,68
Véhicule-outil	15	1 466 996,94	14	2 147 137,82	29	3 614 134,76
Niveleuse	5	1 086 239,78	2	452 562,47	7	1 538 802,25
Chargeuse	1	7 450,00	2	358 071,39	3	365 521,39
Tracteur	1	99 850,00	5	472 722,53	6	572 572,53
Pelle	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Camion à usage municipal			2	492 141,40	2	492 141,40
Balai	0	0,00	2	342 783,03	2	342 783,03
Souffleuse	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Rouleau	8	273 457,16	0	0,00	8	273 457,16
Chariot élévateur et grue			1	28 857,00	1	28 857,00
Équipement	140	5 201 188,06	35	774 031,17	175	5 975 219,23
Matériel divers	4	34 377,00	3	131 708,42	7	166 085,42
TOTAL	**436**	**16 725 913,21**	**240**	**10 161 879,90**	**676**	**26 887 793,11**

Les deux tableaux suivants indiquent les acquisitions faites en 2003-2004 : celles qui ont remplacé les véhicules ou équipements qui avaient dépassé leur durée de vie utile et celles qui ont été ajoutées en raison de besoins supplémentaires. Le premier tableau présente les acquisitions du ministère des Transports et le second, celles des autres clients du CGER.

Les remplacements et les ajouts de véhicules et d'équipements connexes en 2003-2004

au ministère des Transports selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	MINISTÈRE DES TRANSPORTS					
	REMPLACEMENTS		AJOUTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)
Véhicule léger	97	2 993 702,61	111	3 012 327,50	208	6 006 030,11
Automobile	1	20 004,00	4	76 484,00	5	96 488,00
Fourgonnette	12	286 640,34	22	544 022,93	34	830 663,27
Camionnette	84	2 687 058,27	85	2 391 820,57	169	5 078 878,84
Camion	23	3 083 698,21	5	336 475,22	28	3 420 173,43
6-roues	7	573 797,79	5	336 475,22	12	910 273,01
10-roues	14	2 194 744,42	—	—	14	2 194 744,42
12-roues	2	315 156,00	—	—	2	315 156,00
Matériel-outil remorqué	5	255 582,61	6	50 183,67	11	305 766,28
Matériel remorqué	3	88 340,74	27	203 040,65	30	291 381,39
Véhicule-outil	14	1 459 546,94	1	7 450,00	15	1 466 996,94
Niveleuse	5	1 086 239,78	—	—	5	1 086 239,78
Chargeuse	—	—	1	7 450,00	1	7 450,00
Tracteur	1	99 850,00	—	—	1	99 850,00
Pelle	—	—	—	—	0	0,00
Camion à usage municipal	—	—	—	—	—	—
Balai	—	—	—	—	0	0,00
Souffleuse	—	—	—	—	0	0,00
Rouleau	8	273 457,16	—	—	8	273 457,16
Chariot élévateur et grue	—	—	—	—	—	—
Équipement	45	2 755 947,63	95	2 445 240,43	140	5 201 188,06
Matériel divers	—	—	4	34 377,00	4	34 377,00
TOTAL	187	10 636 818,74	249	6 089 094,47	436	16 725 913,21

Les remplacements et les ajouts de véhicules et d'équipements connexes en 2003-2004

pour les clients autres que le ministère des Transports selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	CLIENTS AUTRE QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS					
	REMPLACEMENTS		AJOUTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)	ACQUISITION	COÛT ($)
Véhicule léger	22	508 006,09	135	4 438 853,32	157	4 946 859,41
Automobile	8	159 149,00	31	615 360,12	39	774 509,12
Fourgonnette	9	223 879,00	68	2 928 376,35	77	3 152 255,35
Camionnette	5	124 978,09	36	895 116,85	41	1 020 094,94
Camion	0	0,00	21	2 055 247,03	21	2 055 247,03
6-roues	—	—	9	587 749,98	9	587 749,98
10-roues	—	—	12	1 467 497,05	12	1 467 497,05
12-roues	—	—	—	—	0	0,00
Matériel-outil remorqué	—	—	4	42 671,76	4	42 671,76
Matériel remoqué	—	—	6	64 224,29	6	64 224,29
Véhicule-outil	0	0,00	14	2 147 137,82	14	2 147 137,82
Niveleuse	—	—	2	452 562,47	2	452 562,47
Chargeuse	—	—	2	358 071,39	2	358 071,39
Tracteur	—	—	5	472 722,53	5	472 722,53
Pelle	—	—	—	—	0	0,00
Camion à usage municipal	—	—	2	492 141,40	2	492 141,40
Balai	—	—	2	342 783,03	2	342 783,03
Soufflleuse	—	—	—	—	0	0,00
Rouleau	—	—	—	—	0	0,00
Chariot élévateur et grue	—	—	1	28 857,00	1	28 857,00
Équipement	2	119 890,10	33	654 141,07	35	774 031,17
Matériel divers	0	0,00	3	131 708,42	3	131 708,42
TOTAL	24	627 896,19	216	9 533 983,71	240	10 161 879,90

Le CGER a acquis de nouveaux types de véhicules en 2003-2004, notamment un camion vacuum et écureur d'égout, une mini-fourgonnette adaptée pour le transport de personnes à mobilité réduite, un camion à ordures, un camion d'incendie, deux balais aspirateurs montés sur camion et une planteuse de poteaux de glissières de sécurité.

Le CGER a préparé en 2003-2004 plus de 140 dossiers d'acquisition de véhicules lourds ou spécialisés nécessitant des devis techniques d'achat, soit une diminution de 4,1 % de la quantité de dossiers traités par rapport à 2002-2003. En plus des nouvelles acquisitions, le CGER a acheté, entre autres, 11 camions 10-roues et 2 camions 12-roues destinés au déneigement, 3 chargeuses, 6 niveleuses, 8 rouleaux compacteurs, 1 balai d'aéroport et 31 atténuateurs d'impact.

VENTES

En 2003-2004, le CGER a vendu 640 véhicules et équipements connexes, pour un montant de 2 409 674 $, incluant les frais versés au Conseil du trésor et les lots de moins de 1 000 $ versés au fonds consolidé du revenu. Ces unités ont été vendues parce qu'elles avaient dépassé leur durée de vie utile. De ce nombre, 486 ont été vendues aux encans publics qui se sont tenus à Québec et à Montréal au printemps et à l'automne 2003, et elles ont rapporté une somme de 2 320 400 $. Le CGER s'est également défait de 6 véhicules et équipements connexes à l'occasion d'autres ventes, pour une somme de 45 580 $, ainsi que de 148 accessoires, outils et matériel divers pour une somme de 39 494 $.

Les encans et les appels d'offres publics sont gérés par le Conseil du trésor, et le CGER doit passer par ce dernier pour se défaire de ses biens. En 2003-2004, les Services gouvernementaux du Conseil du trésor n'ont pris aucun frais pour la gestion des encans et des appels d'offres publics du CGER. Cependant, le fonds consolidé du revenu a touché 4 200 $ pour les lots de moins de 1 000 $. Les revenus réels du Centre résultant de la vente de ses véhicules et équipements connexes sont détaillés dans le tableau ci-dessous. Ils représentent en tout un revenu de 2 405 474 $.

Les revenus 2003-2004 tirés de la vente de véhicules et d'équipements par catégories

CATÉGORIE	ENCANS		APPEL D'OFFRES ET AUTRES VENTES		TOTAL	
	NOMBRE	MONTANT ($)	NOMBRE	MONTANT ($)	NOMBRE	MONTANT ($)
Véhicule léger	234	1 153 700,00	0	0,00	234	1 153 700,00
Automobile	57	269 300,00	—	—	57	269 300,00
Fourgonnette	32	135 800,00	—	—	32	135 800,00
Camionnette	145	748 600,00	—	—	145	748 600,00
Camion	53	630 400,00	0	0,00	53	630 400,00
6-roues	37	363 700,00	—	—	37	363 700,00
10-roues	16	266 700,00	—	—	16	266 700,00
Véhicule-outil	21	260 300,00	0	0,00	21	260 300,00
Niveleuse	8	122 000,00	—	—	8	122 000,00
Chargeuse	4	77 000,00	—	—	4	77 000,00
Tracteur	2	7 200,00	—	—	2	7 200,00
Pelle hydraulique	1	11 000,00	—	—	1	11 000,00
Balai	0	0,00	—	—	0	0,00
Souffleuse	1	21 000,00	—	—	1	21 000,00
Rouleau	5	22 100,00	—	—	5	22 100,00
Chariot élévateur et grue automotrice	0	0,00	—	—	0	0,00
Matériel divers	8	32 600,00	0	0,00	8	32 600,00
Motoneige	3	28 400,00	—	—	3	28 400,00
Autre	5	4 200,00	—	—	5	4 200,00
Matériel remorqué	8	24 500,00	0	0,00	8	24 500,00
Remorque et semi-remorque	8	24 500,00	—	—	8	24 500,00
Materiel-outil remorqué	17	20 300,00	0	0,00	17	20 300,00
Balai et matériel remorqué	8	13 400,00	—	—	8	13 400,00
Flèche remorquée	8	6 900,00	—	—	8	6 900,00
Panneau à message	0	0,00	—	—	0	0,00
Matériel varié remorqué	1	0,00	—	—	1	0,00
Équipement	145	198 600,00	154	85 074,39	299	283 674,39
Équipement de marquage	1	0,00	—	—	1	0,00
Équipement de déneigement	94	112 300,00	—	—	94	112 300,00
Équipement divers	17	21 100,00	—	—	17	21 100,00
Autres accessoires	33	65 200,00	—	—	33	65 200,00
Autres ventes de véhicules et d'équipements	—	—	1	8 430,00	1	8 430,00
Autres ventes d'accessoires et d'outils	—	—	5	37 150,00	5	37 150,00
Autres ventes par appels d'offres	—	—	148	39 494,39	148	39 494,39
TOTAL	486	2 320 400,00	154	85 074,39	640	2 405 474,39

L'âge et le revenu moyen de certaines catégories de véhicules et d'équipements connexes

vendus en 2003-2004

	2000-2001			2003-2004		
CATÉGORIE	DURÉE DE VIE UTILE	ÂGE MOYEN	REVENU MOYEN ($)	DURÉE DE VIE UTILE*	ÂGE MOYEN	REVENU MOYEN ($)
Automobile **	4	7.2	2 953	7	4.8	4 725
Fourgonnette	5	8.7	2 792	7.5	6.4	4 244
Camionnette ***	6	8	3 656	7	6.2	5 163
Camion 6-roues	8	12.35	9 509	15	12.4	9 830
Camion 10-roues	14	14.9	12 498	12	13.2	16 669
Niveleuse	17	18.7	10 561	15	16.6	15 250
Chargeuse	17	18.9	14 905	15	18.3	19 250
Pelle	18	20	9 743	18	24	11 000
Soufflleuse	20	30.1	15 009	20	24	21 000

* *La durée de vie utile des catégories a été révisée le 25 mars 2004.*

** *En 1998, le prix de vente moyen d'une automobile était de 7185 $.*

*** *En 1998, le prix de vente moyen d'une camionnette était de 2 1064 $.*

La recherche et le développement sont des activités essentielles à la gestion d'un parc de véhicules. Pour s'assurer du maintien de son expertise dans ce domaine, le CGER possède une équipe d'ingénieurs et de techniciens spécialisés en ingénierie, en recherche et en développement. Cette équipe travaille en collaboration avec différents partenaires et fournisseurs du secteur privé dans le but de maintenir une veille technologique, d'intégrer dans le parc du CGER les plus récentes innovations de l'industrie et de concevoir de nouveaux produits destinés à la clientèle.

Les principales réalisations en 2003-2004 sont :

- l'acquisition de nouveaux équipements pour camion de marquage, comme une pompe et un pistolet à microbilles;
- la mise au point de pattes de support pour système de manutention multibenne;
- l'utilisation de boîtes de transfert de chaleur pour le chauffage des bennes isolées servant au transport du béton bitumineux;
- l'utilisation d'un module préaménagé pour une fourgonnette servant au transport de détenus;
- la participation à la conception d'un appareil de mesure du coefficient de friction de la chaussée.

De plus, en partenariat avec différentes entreprises privées, le CGER a également eu à se prononcer sur l'utilité de quelques nouveaux produits, soumis dans le cadre des activités du guichet unique des fournisseurs du ministère des Transports.

Le Centre de gestion de l'équipement roulant s'était fixé dans le Plan d'action 2003-2004 *dix objectifs liés à des axes d'intervention et à sept grandes orientations.*

Synthèse des résultats des indicateurs 2003-2004

ORIENTATION 1 — POURSUIVRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Mieux connaître les besoins et les attentes et améliorer le service à la clientèle	Aucun objectif en 2003-2004*	Aucune cible en 2003-2004*	*

** Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle sera effectué en 2004-2005.*

ORIENTATION 2 — CONSOLIDER LES LIENS AVEC LA CLIENTÈLE ACTUELLE ET EN ATTIRER DE NOUVELLES

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Renforcer l'image de marque et raffiner les stratégies de mise en marché	Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	50 %	40 %

ORIENTATION 3 — PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS LES EMPLOYÉS POUR QU'ILS CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Associer tous les employés à la stratégie de mobilisation	Obtenir un taux de mobilisation du personnel	75 %	73 %
Améliorer les connaissances des employés	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	1,77 %

ORIENTATION 4 — ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR SON EFFICACITÉ ET SA RENTABILITÉ

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Comparer les tarifs avec ceux du marché	Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart inférieur	35 %	30 %
Assurer l'autofinancement des activités du CGER	Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	98,3 %

ORIENTATION 5 ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue dans ce secteur d'activité en Amérique du Nord	Obtenir un taux de productivité des ateliers de mécanique	80 %	81,6 %
Maintenir l'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein à un niveau égal ou inférieur à celui du taux de variation des prix à la consommation	Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein comparable à celui du taux de variation des prix à la consommation	Égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation	0,08 % inférieur

ORIENTATION 6 POURSUIVRE LE VIRAGE QUALITÉ

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Définir les activités, revoir les processus opérationnels ainsi que préciser les responsabilités des acteurs	Revoir les processus concernant la formation des conducteurs et procéder à la demande d'accréditation ISO	Mars 2004	Mars 2004

ORIENTATION 7 MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Assurer le développement technologique en vue d'intégrer des équipements présentant une valeur environnementale	Intégrer au moins un nouvel équipement utilisant un carburant alternatif, et ce, dans un but d'expérimentation	1	0

ORIENTATION 1 — POURSUIVRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Satisfaction de la clientèle

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Obtenir un taux de satisfaction de la clientèle	Aucune cible en 2003-2004	Pourcentage de satisfaction de la clientèle	—	—

Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle se fera à l'automne 2004. Les résultats seront présentés dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005.

ORIENTATION 2 — CONSOLIDER LES LIENS AVEC LA CLIENTÈLE ACTUELLE ET EN ATTIRER DE NOUVELLES

Volume d'affaires

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	50 %	Pourcentage d'augmentation de revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	40 %	– 10 %

Le tableau ci-dessous présente les revenus 2003-2004, dont les chiffres ont été utilisés pour le calcul de cet indicateur :

REVENUS	CLIENTS MTQ	AUTRES CLIENTS	TOTAL
Location	42 301 059 $	11 800 117 $	54 101 176 $
Revenus provenant des actifs transférés	807 168 $	0 $	807 168 $
Travaux facturés à taux horaire	2 334 026 $	2 439 987 $	4 774 013 $
Carburant	7 377 444 $	739 751 $	8 117 195 $
Autres revenus (formation et analyse de gestion de parc)	130 319 $	226 690 $	357 009 $
TOTAL	**52 950 016 $**	**15 206 545 $**	**68 156 561 $**

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes facturées par le CGER pour la location de véhicules et d'équipements connexes, les travaux effectués selon une tarification horaire, la fourniture de carburant ainsi que la formation et l'analyse de gestion de parc de véhicules. Ils incluent également les revenus découlant des actifs transférés par le gouvernement du Québec au CGER le 1er avril 1998, lesquels sont présentés comme contribution aux états financiers du CGER. Toutefois, la contribution de 1 376 000 $ est exclue, notamment le montant de 1 096 000 $ alloué par le ministère des Transports pour compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les activités du CGER et le coût des loyers supérieurs à ceux du marché. Sont également exclus les profits tirés de la vente d'actifs ainsi que les autres revenus.

Les revenus de location du CGER en 2003-2004, les travaux effectués à taux horaire, la fourniture de carburant, la formation, l'analyse de gestion de parc de véhicules et les revenus découlant des actifs transférés totalisent 68 156 561 $, dont 52 950 016 $ provenant du ministère des Transports et 15 206 545 $ d'autres clients.

L'augmentation des revenus tirés des produits offerts à d'autres clients que le ministère des Transports en 2003-2004 est donc de 40 % : 15 206 545 $ de revenus externes en 2003-2004 moins 10 843 563 $ de revenus externes en 2002-2003, sur 10 843 563 $ de revenus externes en 2002-2003.

ORIENTATION 3 PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS LES EMPLOYÉS POUR QU'ILS CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER

Mobilisation du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Obtenir un taux de mobilisation du personnel	75 %	Pourcentage de mobilisation du personnel	73 %	– 2 %

Le CGER a effectué, pour la deuxième fois, un sondage auprès de ses employés. Ce sondage se nomme l'indice de performance humaine et il consiste à mesurer la mobilisation des membres du personnel à partir de leurs perceptions individuelles et collectives.

Le questionnaire a été transmis à 430 employés en novembre 2003. De ce nombre, 267 ont rempli et retourné le questionnaire, ce qui a donné un taux de participation de 62 %, 1 % de plus qu'en 2001-2002. Parmi les 267 répondants, 188 étaient des ouvriers, 58 des fonctionnaires, 14 des professionnels et 7 des cadres affectés à d'autres activités.

Le questionnaire comptait 41 questions dont les réponses étaient évaluées selon 7 grands critères, soit l'information, la relation avec le supérieur immédiat, la formation, l'utilisation de l'expertise et du potentiel, le travail en équipe, l'organisation du travail et le climat de travail.

Selon les résultats atteints pour chacun des critères utilisés pour évaluer la mobilisation en 2003-2004, l'indice de performance humaine du CGER est de **73 %**, comparativement à 72 % en 2001-2002. En retirant la section portant sur la formation, le résultat aurait été de 75 %, ce qui correspond à la cible fixée dans le Plan d'action du CGER.

Le calcul du taux de mobilisation du personnel a été établi tout d'abord en additionnant le résultat de chacune des réponses, qui, par la suite, a été divisé par le nombre total de réponses aux 41 questions, excluant les questions sans réponse.

Le taux de mobilisation selon la condition et l'unité administrative

CONDITION DE MOBILISATION	SERVICE DES OPÉRATIONS DE L'EST		SERVICE DES OPÉRATIONS DE L'OUEST		CENTRE ADMINISTRATIF		NON PRÉCISÉE		TOUT LE PERSONNEL	
	2003	2001	2003	2001	2003	2001	2003	2001	2003	2001
L'information	74 %	70 %	74 %	70 %	80 %	75 %	93 %	–	75 %	71 %
La relation avec le supérieur immédiat	76 %	74 %	76 %	76 %	83 %	79 %	92 %	–	78 %	76 %
La formation	60 %	66 %	64 %	67 %	65 %	75 %	78 %	–	62 %	68 %
L'utilisation de l'expertise et du potentiel	69 %	68 %	71 %	71 %	74 %	73 %	76 %	–	71 %	70 %
Le travail d'équipe	76 %	75 %	77 %	75 %	81 %	76 %	86 %	–	77 %	75 %
L'organisation du travail	71 %	71 %	71 %	71 %	76 %	76 %	90 %	–	72 %	72 %
Le climat de travail	75 %	77 %	75 %	73 %	80 %	75 %	88 %	–	76 %	75 %
Satisfaction globale	71 %	71 %	73 %	72 %	77 %	75 %	86 %	–	73 %	72 %

Le taux de mobilisation selon la condition et la catégorie d'emploi

CONDITION DE MOBILISATION	PROFESSIONNEL		FONCTIONNAIRE		OUVRIER		CADRE AFFECTÉ À D'AUTRES ACTIVITÉS		TOUT LE PERSONNEL	
	2003	2001	2003	2001	2003	2001	2003	2001	2003	2001
L'information	81 %	71 %	81 %	78 %	73 %	68 %	81 %	78 %	75 %	71 %
La relation avec le supérieur immédiat	81 %	75 %	84 %	81 %	75 %	74 %	84 %	83 %	78 %	76 %
La formation	71 %	76 %	64 %	75 %	61 %	65 %	68 %	80 %	62 %	68 %
L'utilisation de l'expertise et du potentiel	80 %	72 %	74 %	74 %	69 %	68 %	75 %	84 %	71 %	70 %
Le travail d'équipe	82 %	73 %	82 %	77 %	76 %	75 %	83 %	80 %	77 %	75 %
L'organisation du travail	77 %	75 %	77 %	78 %	70 %	69 %	79 %	75 %	72 %	72 %
Le climat de travail	82 %	72 %	81 %	79 %	74 %	73 %	83 %	88 %	76 %	75 %
Satisfaction globale	79 %	73 %	77 %	77 %	71 %	70 %	79 %	81 %	73 %	72 %

On remarque que la catégorie d'emploi qui a obtenu une grande amélioration du taux de mobilisation est celle des professionnels, qui comprend les ingénieurs. En ce qui concerne l'ensemble des catégories d'emploi, et comparativement aux résultats du sondage de 2001-2002, on note une amélioration du taux de mobilisation pour certains points, en plus d'un dépassement de la cible de 75 %. C'est le cas notamment de :

	2003-2004	2001-2002
• la compréhension de la mission, des orientations et des objectifs de l'organisation	81 %	79 %
• la communication de l'information nécessaire entre collègues et supérieurs	85 %	83 %
• le respect et la considération de la part du supérieur immédiat	79 %	77 %
• la connaissance des priorités de l'unité administrative et des attentes à l'endroit de l'employé	81 %	77 %
• l'autonomie nécessaire pour assumer ses responsabilités au travail	84 %	82 %
• le souci d'améliorer ses compétences	88 %	85 %
• la possibilité d'exprimer des points de vue divergents dans le travail en équipe	79 %	78 %
• la capacité de se rallier à une décision lors du travail en équipe	87 %	86 %
• le travail en équipe comme stimulant et occasion d'apprentissage	77 %	72 %
• la possibilité de compter sur la coopération des collègues des autres unités administratives lorsque le travail l'exige	77 %	76 %
• la motivation au travail	81 %	78 %
• la qualité de vie au travail	79 %	75 %
• l'esprit d'équipe dans l'unité administrative	78 %	75 %

Certains points ont obtenu une cote inférieure à celle de 2001-2002, et n'ont pas atteint non plus les 70 % de taux de mobilisation, moyenne généralement obtenue dans les autres organisations. Le CGER devra revoir ses manières de faire en ce qui a trait à :

	2003-2004	2001-2002
• la possibilité d'améliorer les connaissances relatives à la profession ou au champ d'expertise du personnel par une formation appropriée (interne ou externe)	55 %	67 %
• l'accès à une formation suffisante en ce qui a trait aux outils informatiques nécessaires au travail	59 %	61 %
• la formation et au soutien nécessaires au moment de la mise en place de systèmes	63 %	68 %
• une formation qui permet de suivre l'évolution des besoins de l'organisation et de l'expertise requise pour le travail	57 %	64 %
• la possibilité de mettre en pratique les compétences acquises grâce à la formation	63 %	67 %
• changements qui sont apportés dans l'organisation du travail pour permettre de mieux réaliser les tâches	67 %	72 %

Ce sondage a permis au CGER de recueillir plus de 554 commentaires, suggestions ou attentes du personnel. Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle est l'outil privilégié du CGER pour corriger et améliorer ses manières de faire.

Expertise et compétence du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	1,77 %	- 0,23 %

Pour calculer le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation, il faut comptabiliser les coûts directs et indirects liés à la formation de l'ensemble des employés et diviser cette somme par la masse salariale du CGER. Les coûts directs sont notamment les frais d'inscription, les salaires des formateurs, leurs frais de déplacement et les contrats de service de formation. Les coûts indirects, quant à eux, sont les salaires des employés, les frais de déplacement ainsi que divers autres frais relatifs à la formation.

En 2003-2004, un montant de 339 110 $ a été consacré à la formation des employés sur une masse salariale totale de 18 971 515 $, ce qui représente 1,77 % de la masse salariale. Les coûts relatifs à la formation se répartissent de la manière suivante :

TYPE DE FORMATION	COÛT ($)	%
Informatique :		
Bureautique	3 820	1,14
Système de gestion de parc de véhicules (GUIDE)	19 279	5,75
Formation technique :		
Mécanique	276 422	82,49
Santé et sécurité au travail	4 054	1,21
Sciences de l'administration :		
Comptabilité, ressources humaines, etc.	1 128	0,34
Gestion, marketing, communication, etc.	30 407	9,07
TOTAL	**339 110**	**100**

En raison des restrictions budgétaires en 2003-2004, le CGER a réduit de manière considérable la formation au même titre que d'autres dépenses administratives. Afin de maintenir son expertise dans le domaine de la gestion de parc de véhicules, qui est de plus en plus diversifié, le CGER a toutefois accordé une plus grande importance (83,70 %) à la formation technique de ses mécaniciens.

ORIENTATION 4 — ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR SON EFFICACITÉ ET SA RENTABILITÉ

Compétitivité des tarifs

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart inférieur	35 %	Pourcentage d'écart avec les taux moyens du marché	30 %	– 5 %

Pour vérifier la compétitivité de ses tarifs, le CGER a comparé ses taux de location avec ceux du marché pour quatre catégories de véhicules légers. Pour ce faire, il a retenu les fournisseurs inscrits au répertoire *Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs* qui offraient les plus bas tarifs dans les 59 subdivisions administratives du ministère des Transports.

Le tableau ci-dessous montre que les taux de location du CGER ont été en moyenne inférieurs de 30 % à ceux du marché en 2003-2004. Ce tableau établit également une comparaison avec l'année précédente.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ		TAUX DU CGER		ÉCART		% D'ÉCART	
	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004
Tourisme	832 $	828 $	490 $	507 $	342 $	321 $	41 %	39 %
Camionnette 0,5 tonne, 4x2	965 $	948 $	680 $	720 $	285 $	228 $	30 %	24 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4x2	1 234 $	1 247 $	932 $	965 $	302 $	282 $	24 %	23 %
Fourgonnette compacte	1030 $	995 $	611 $	646 $	419 $	349 $	41 %	35 %
MOYENNE							**34 %**	**30 %**

Bien que, dans l'ensemble, le contrat du CGER et l'offre permanente couvrent les mêmes dépenses en ce qui a trait à la possession et au fonctionnement du véhicule, certains éléments diffèrent, ce qui peut expliquer en partie l'écart dans la tarification :

ÉLÉMENTS	OFFRE PERMANENTE	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2003-2004	Véhicules de 2000 ou plus récents, en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps.	Véhicules en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps, évalués sur une vie utile de quatre ans pour les automobiles, cinq ans pour les camionnettes deux portes et six ans pour les fourgonnettes et les camionnettes quatre portes.
Période de location	De 4 à 12 mois au maximum.	12 mois au minimum, renouvelable.
Pneus d'hiver	Coût additionnel de 115 $ par mois.	Compris dans le taux du CGER.
Kilométrage	Kilométrage illimité.	Kilométrage excédant 50 000 km facturé selon un taux variant de 0,11 $ à 0,14 $ du kilomètre selon la catégorie.
Identification visuelle des véhicules	Coût additionnel.	Inclus dans le tarif du CGER.
Fourniture de lave-glace	Non incluse.	Gratuite pour les usagers des sites de ravitaillement en carburant du CGER.
Marge de profit	Incluse dans le taux.	Aucune marge de profit, car le CGER est sans but lucratif.

Le produit diffère sur quelques points, mais l'écart demeure significatif et les taux de location du CGER sont des plus compétitifs, d'autant plus que l'offre permanente permettrait de réaliser des économies de l'ordre de 40 % par rapport au prix du marché (réf. : page 1 du Répertoire).

Le principal objectif du CGER est de développer la mise en marché de son produit de location de véhicules à long terme clés en main. Ce produit répond aux besoins de la majorité des clients du CGER et permet à ce dernier de maintenir une organisation efficace et efficiente. Certains clients ont cependant besoin de louer des véhicules à court terme pour leurs activités saisonnières. Afin de répondre à cette demande, le CGER a décidé d'offrir quelques catégories de véhicules en location à court terme (six mois minimum).

Les taux de location à court terme ont également été comparés à ceux du marché, et ce, avec les mêmes fournisseurs et les mêmes catégories que pour le long terme, sauf pour ce qui est de la camionnette 4 portières qui n'est pas en location à court terme au CGER. Il est à noter que les taux de location à court terme des fournisseurs privés sont les mêmes, mais que la tarification du CGER est plus élevée. Malgré cette différence, le tableau ci-dessous montre que les taux de location à court terme du CGER ont été inférieurs de 12 % en moyenne à ceux du marché en 2003-2004.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ	TAUX DU CGER	ÉCART	% D'ÉCART
Tourisme	828 $	686 $	142 $	17 %
Camionnette 0,5 tonne, 4x2	948 $	941 $	7 $	1 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4x2	1 247 $	Non disponible au CGER		
Fourgonnette compacte	995 $	827 $	166 $	17 %
MOYENNE				**12 %**

Pour ce qui est de l'exercice de comparaison de la tarification des véhicules lourds, plusieurs éléments entre l'offre du CGER et celle du secteur privé diffèrent. De plus, diverses hypothèses doivent être étudiées, comme la composition des équipements et la durée d'utilisation. Compte tenu du manque de données sur ces points, il est difficile de comparer les taux de location pour ce type de véhicules.

Performance financière

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	Pourcentage d'autofinancement	98,3 %	+ 0,80 %

En 2003-2004, les dépenses du CGER ont été couvertes par des revenus totalisant 72 310 161 $.

Il faut noter que les revenus du CGER en 2003-2004 comprennent une contribution du ministère des Transports de 1 376 000 $ de dollars, dont 1 096 000 $ a servi à couvrir les dépenses relatives aux loyers pour les espaces excédentaires et à compenser le coût des loyers qui excèdent ceux du marché. De même, un montant de 280 000 $ a été versé pour l'amortissement du capital investi pour le remplacement du parc de souffleuses des centres de services du Ministère.

Si on exclue la contribution de 1 376 000 $ du ministère des Transports, les revenus autonomes du CGER pour 2003-2004 sont de 70 934 161 $, tandis que les dépenses sont de 72 170 943 $, ce qui représente un taux d'autofinancement de 98,3 %.

ORIENTATION 5 ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

Productivité des ateliers de mécanique

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Obtenir un taux de productivité des ateliers de mécanique	80 %	Pourcentage de productivité	81,6 %	+ 1,6 %

Le taux de productivité des ateliers de mécanique correspond aux heures productives exécutées divisées par les heures productives potentielles des employés travaillant dans les ateliers de mécanique du CGER.

Les heures productives exécutées par les employés des ateliers de mécanique pour 2003-2004 ont été de 366 995.

Les heures productives potentielles, quant à elles, s'obtiennent en multipliant le nombre d'employés à temps complet (ETC) travaillant dans les ateliers de mécanique par 1 500 heures productives potentielles pour une année, ce qui correspond à 449 937 heures productives potentielles pour 2003-2004.

Le résultat des heures productives exécutées divisées par les heures productives potentielles est de 81,6 %.

Contrôle des coûts d'exploitation

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein comparable à celui du taux de variation des prix à la consommation	Égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation	Pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps comparé à celui du taux de variation des prix à la consommation	0,08 % inférieur	—

Une révision complète des méthodes de calcul pour les unités pondérées a été effectuée en 2002-2003 et a amené le CGER à revoir son indicateur du contrôle des coûts d'exploitation. Afin qu'ils soient plus représentatifs, les coûts d'exploitation sont maintenant divisés par le nombre d'unités actives équivalent temps plein pour l'exercice financier plutôt que par le nombre d'unités pondérées. Le nombre d'unités actives équivalent temps plein correspond à tous les véhicules ou équipements qui ont été utilisés par un client ou par le CGER au cours de l'exercice et qui ont été pondérés en jours d'utilisation afin d'obtenir le nombre de véhicules actifs à temps plein.

Pour calculer le pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein, il faut soustraire du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2003-2004, 6 155 $, le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2002-2003, 6 117 $, et diviser ce nombre par le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2002-2003, 6 117 $.

Le taux d'augmentation du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein du CGER en 2003-2004 est donc de 0,62 % et, selon Statistique Canada, celui du taux de variation des prix à la consommation a été de 0,70 % pour la même période, ce qui donne un résultat de 0,08 % inférieur.

ORIENTATION 6 POURSUIVRE LE VIRAGE QUALITÉ

Assurance qualité

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Revoir les processus concernant la formation des conducteurs et procéder à la demande d'accréditation ISO	Mars 2004	Demande d'accréditation ISO faite	Mars 2004	—

Par cette orientation, le CGER vise à garantir à ses clients une qualité constante des travaux d'entretien et des réparations de son parc de véhicules.

L'objectif 2003-2004 du CGER concernant cette orientation était de revoir les processus relatifs à la formation des conducteurs et procéder à la demande d'accréditation ISO pour mars 2004. Le CGER a donc dépassé cet objectif, puisqu'une demande d'accréditation ISO:9001 à été faite en mars 2004 pour tous les processus de l'organisation. Un système de gestion de la qualité a été élaboré dans un manuel qualité couvrant **tous ses services**, selon la norme ISO 9001:2000. Ce manuel a pour but d'uniformiser les manières de faire dans les 16 bureaux de zone et les 59 ateliers de mécanique, et par le fait même d'améliorer la qualité du service offert à la clientèle.

ORIENTATION 7 MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

Veille technologique et environnementale

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Intégrer au moins un nouvel équipement utilisant un carburant alternatif, et ce, dans un but d'expérimentation	1	Intégration de technologies favorisant le développement environnemental	0	– 1

En 2003-2004, le CGER a commandé 5 camionnettes hybrides. À cause de problèmes de production chez le fabricant, le CGER ne recevra les camionnettes qu'au printemps 2004. Les caractéristiques de ces camionnettes sont les suivantes :

- Une économie de carburant estimée de 10 % à 15 %.
- Une consommation de carburant estimée à 14,3 litres par 100 km en ville et à 11,1 litres par 100 km sur la route, comparativement à une autre camionnette standard où elle est estimée à 15,6 litres par 100 km en ville et à 11,4 litres par 100 km sur la route.
- Le moteur ne fonctionne pas lorsque le véhicule est immobile.
- L'énergie électrique est régénérée pendant le freinage.
- Le respect des normes américaines sur les émissions polluantes *Federal-Tier2/CFF LEV* et *California-SULEV*.

Le CGER a introduit cet indicateur afin de mieux faire ressortir les efforts faits dans ce domaine. Il désire demeurer à la fine pointe de l'évolution des technologies liées au domaine de l'automobile et de la machinerie lourde. Pour ce faire, il entend mener des projets pilotes avec des véhicules utilisant des carburants moins polluants, intégrant ainsi des critères environnementaux dans son parc. Par ces gestes, le CGER contribue à la réduction des gaz à effet de serre (GES) et à l'évolution du parc de véhicules public. Le CGER a également acquis en juin 2000 cinq berlines de type hybride à essence et électricité.

Afin de maintenir la veille technologique et environnementale, le CGER a participé à plusieurs activités, notamment :

- Participation aux travaux d'un groupe de travail interministériel pour la prise en compte de critères environnementaux dans l'acquisition des véhicules.
- Participation aux travaux en vue de l'application du protocole de Kyoto au MTQ.
- Participation aux travaux d'un groupe de travail interministériel visant la vérification des émissions polluantes des véhicules du parc gouvernemental.
- Participation à une journée portes ouvertes qui a eu lieu à l'automne 2003 sur l'île Notre-Dame à Montréal, qui a permis de faire l'essai de différents types de véhicules électriques et d'établir des contacts avec des représentants de l'industrie ainsi que d'autres gestionnaires de parcs de véhicules.
- Participation au Salon des technologies environnementales de Québec, qui a eu lieu au mois de mars 2004 au Centre des congrès de Québec. Les informations recueillies à ce salon permettront au CGER d'être à la fine pointe des nouveautés dans le domaine environnemental.
- Démarches effectuées en collaboration avec le Centre d'expérimentation des véhicules électriques du Québec (CEVEQ) et le ministère des Transports pour un projet de véhicules électriques à basse vitesse. Deux modèles de véhicules à basse vitesse ont été étudiés plus en détail, soit le Dynasty et le ZENN.
- Inscription au projet ÉcoParcs qui est soutenu par le Centre d'expérimentation des véhicules électriques du Québec. Le projet ÉcoParcs a pour but d'aider les municipalités, entreprises, organisations, sites touristiques à intégrer des véhicules électriques ou hybrides (camion, auto, véhicule utilitaire, véhicule de proximité, bateau, vélo, etc.) dans leur parc de véhicules, dans le but de réduire les gaz à effet de serre.
- Contacts amorcés avec les gens du ministère de l'Environnement en ce qui concerne le programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL).
- Recherche d'information spécialisée sur les nouvelles tendances dans le domaine automobile.

Les mesures prises actuellement par le CGER pour réduire les gaz à effet de serre sont :

- L'utilisation d'huile régénérée dans certains véhicules.
- L'achat de flèches de signalisation remorquées à énergie solaire.
- La sensibilisation des conducteurs pour les inciter à arrêter les moteurs quand cela est possible.
- La programmation de l'arrêt automatique de certains moteurs de camions après 15 minutes de ralenti.
- L'installation de flèches basculantes sur les véhicules plutôt que des flèches fixes, les flèches basculantes offrant moins de résistance à l'air et réduisant par conséquent la consommation d'énergie.
- L'utilisation de lumières halogènes à faible consommation d'énergie sur les flèches de signalisation.
- La mise en place d'un programme de formation pour conducteurs qui enseigne les meilleures techniques d'utilisation du matériel.

ENGAGEMENT 1 — ASSURER LA LIVRAISON DE VÉHICULES CONFORMES AUX SPÉCIFICATIONS ET À LA DATE INDIQUÉES DANS L'ENTENTE CONCLUE AVEC LE CLIENT

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande du client et diviser ce nombre par le nombre total des véhicules livrés en 2003-2004.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints par le CGER en 2003-2004.

Le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées dans l'entente *conclue avec le client en 2003-2004*

Type de véhicule	Nombre total de véhicules livrés	Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées sur le bon de commande	Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande, incluant les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant celui commandé	Pourcentage de conformité [1]	Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande et conforme aux spécifications, incluant les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé	Pourcentage de conformité, incluant les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé [2]
Lourd et équipement connexe	264	260*	109	41 %	160	61 %
Léger	691	691*	405	59 %	507	73 %
TOTAL	**955**	**951***	**514**	**54 %****	**667**	**70 %*****

* *Quatre clients se sont plaints du fait que leur véhicule n'était pas conforme.*

** *Ce pourcentage correspond à 514 véhicules livrés à la date indiquée, incluant les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant celui commandé, divisé par 955.*

*** *Ce pourcentage correspond à 667 véhicules livrés à la date indiquée ou que le CGER a maintenus en état de fonctionnement pour un remplacement et qui étaient conformes aux spécifications, divisé par 955.*

(1) Le calcul du nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande se fait en additionnant le nombre de véhicules livrés conformes aux attentes des clients, incluant les véhicules que le CGER fournis en attendant celui qui est commandé et en le divisant par le nombre total de véhicules livrés.

(2) Le calcul du nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande se fait en additionnant le nombre de véhicules livrés conformes aux clients, incluant les véhicules que le CGER a maintenus en état de fonctionnement, c'est-à-dire que les clients pouvaient utiliser en attendant le véhicule commandé et en le divisant par le nombre total de véhicules livrés.

Il est important de noter que le CGER n'a pas le contrôle de toutes les étapes relatives à l'achat et à la livraison des véhicules légers. La gestion de l'acquisition de ces véhicules est faite par les Services gouvernementaux du Conseil du trésor, lequel traite le dossier du CGER en même temps que ceux des différents autres ministères et organismes publics. Le CGER doit également composer avec les délais de livraison des fabricants.

ENGAGEMENT 2 — ASSURER AU CLIENT, DANS LES CINQ JOURS SUIVANT LEUR LIVRAISON, LA PRÉSENTATION PAR UN FORMATEUR DES VÉHICULES SPÉCIALISÉS

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de présentations faites dans un délai de cinq jours ou moins et diviser ce nombre par le total de présentations. Il est à noter que les fins de semaine et les congés fériés sont exclus du délai de cinq jours.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2003-2004.

Nombre de présentations de véhicules spécialisés qui ont été faites par un formateur du CGER ou un fournisseur dans les cinq jours suivant la livraison en 2003-2004

Nombre total de présentations	Nombre de présentations faites dans un délai de plus de cinq jours	Nombre de présentations faites dans un délai de cinq jours et moins
158	0	158
100 %	0 %	100 %

ENGAGEMENT 3 — FOURNIR AU CLIENT LA LISTE DES VÉHICULES CIBLÉS PAR UN REMPLACEMENT AINSI QU'UNE INDICATION RELATIVE AUX MODIFICATIONS QUI SERONT APPORTÉES À LA GRILLE TARIFAIRE LE 15 SEPTEMBRE DE CHAQUE ANNÉE

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut avoir la preuve qu'un communiqué présentant la prochaine tarification a été envoyé à la clientèle du CGER le 15 septembre de chaque année et que la liste des véhicules ciblés par un remplacement a été remise à chaque client.

Au début de septembre 2003, tous les clients qui possédaient des véhicules ayant dépassé leur durée de vie utile avaient reçu une lettre du CGER, laquelle était accompagnée de la liste des véhicules ciblés par un remplacement. Cette lettre indiquait également aux clients qu'un conseiller du CGER devait les rencontrer à l'automne 2003 pour s'informer de leurs besoins et pouvoir établir ainsi la programmation des achats 2004-2005. En ce qui a trait aux communiqués présentant les modifications de la grille tarifaire 2004-2005, ils ont été expédiés à la clientèle du CGER les 10 et 11 septembre 2003.

ENGAGEMENT 4 — FOURNIR UN SERVICE DE DÉPANNAGE, 24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7, POUR TOUTE RÉPARATION OU REMORQUAGE D'UN VÉHICULE OU D'UN ÉQUIPEMENT CONNEXE LOUÉ AU CGER PAR L'ENTREMISE DE LA LIGNE 1 888 314-CGER

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut s'assurer que le service a été efficace 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et qu'aucune plainte n'a été enregistrée concernant l'absence de réponse et de prise en charge du service de dépannage en 2003-2004. Il s'avère que ce service a été efficace en tout temps en 2003-2004.

ENGAGEMENT 5

RÉPONDRE À UN APPEL DANS LES 24 HEURES SUIVANT LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTE VERBALE ET ENVOYER UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION DANS LES 10 JOURS DANS LE CAS D'UNE PLAINTE ÉCRITE

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de personnes qui ont été rappelées dans un délai de 24 heures ou moins à la suite d'une plainte verbale et diviser ce nombre par le total des plaintes verbales. En ce qui a trait aux plaintes écrites, il faut additionner le nombre de plaintes pour lesquelles un accusé de réception a été envoyé dans un délai de 10 jours ou moins et diviser ce nombre par le total des plaintes écrites.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints par le CGER en 2003-2004.

Le nombre de plaintes pour lequel le délai de réponse a été respecté en 2003-2004

Type de plaintes	Nombre total de plaintes	Plaintes pour lequel le délai de réponse a été respecté	Résultat
Plaintes écrites	3	3	100 %
Plaintes verbales	8	8	100 %

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2003-2004 se trouvent à la section *Relations avec la clientèle* du présent document.

Autres résultats

Le CGER présente quelques méthodes de calcul qui lui ont permis d'établir certains prix de revient et ratios administratifs.

Coûts administratifs

RATIO DES DÉPENSES ADMINISTRATIVES

	2003-2004	2002-2003
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 492 020 $	4 328 076 $
Total des dépenses du CGER	72 170 943 $	65 491 471 $
Résultat	**6,22 %**	**6,61 %**

COUVERTURE DES COÛTS ADMINISTRATIFS

	2003-2004	2002-2003
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 492 020 $	4 328 076 $
Total des revenus de location et des revenus des travaux à taux horaire	58 875 189 $	52 422 220 $
Résultat	**7,63 %**	**8,26 %**

Prix de revient des ateliers de mécanique

	2003-2004	2002-2003
Total des coûts imputables aux opérations	26 344 717 $	23 959 616 $
Nombre d'heures productives potentielles	449 937	392 513
Résultat	**58,55 $ / heure**	**61,04 $ / heure**

Coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein

	2003-2004	2002-2003
Coût des opérations d'entretien du parc du CGER	31 478 274 $	29 845 615 $
Nombre total des unités actives équivalent temps plein	5 114 *	4 879 *
Résultat	**6 155 $ / unité active**	**6 117 $ / unité active**

Dépenses administratives affectées aux opérations

	2003-2004	2002-2003
Dépenses administratives affectées aux opérations	3 411 095 $	3 339 958 $
Nombre d'employés d'ateliers de mécanique, de bureaux de zone et du Centre d'appels	368,56	328,18
Résultat	**9 255 $ / employé**	**10 177 $ / employé**

* *Voir l'indicateur de contrôle des coûts d'exploitation.*

Dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes

	2003-2004	2002-2003
Pièces	7 847 623 $	6 868 787 $
Réparations externes	3 089 246 $	3 019 917 $
Pièces et réparations externes capitalisées	3 779 599 $	3 150 320 $
TOTAL	**14 716 468 $**	**13 039 024 $**

DÉPENSES RELATIVES AUX PIÈCES ET AUX RÉPARATIONS EXTERNES PAR RÉGIONS

	2003-2004	2002-2003
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec		1 291 868 $
Est-de-l'Abitibi	420 138 $	
Ouest-de-l'Abitibi–Témiscamingue	963 996 $	
Bas-Saint-Laurent	634 799 $	791 312 $
Chaudière-Appalaches	1 067 767 $	748 624 $
Centre-du-Québec	599 301 $	365 463 $
Côte-Nord	493 627 $	488 459 $
Estrie	948 122 $	595 765 $
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	445 726 $	414 538 $
Laurentides–Lanaudière	702 885 $	739 306 $
Mauricie	685 348 $	507 007 $
Montérégie		
Est-de-la-Montérégie	671 400 $	596 518 $
Ouest-de-la-Montérégie	928 240 $	683 482 $
Montréal	2 062 686 $	1 731 691 $
Outaouais	452 068 $	440 385 $
Québec	1 956 388 $	1 339 443 $
Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	748 111 $	701 591 $
Centre administratif (incluant Centre d'appels)	935 866 $	1 603 572 $
TOTAL	**14 716 468 $**	**13 039 024 $**

Taux de location des véhicules et équipements connexes

Une méthode de calcul a également été établie pour déterminer le taux de location de chaque catégorie de véhicules et d'équipements. Cette méthode tient notamment compte des éléments suivants :

- le coût d'achat
- les frais liés à l'achat
- les intérêts sur l'emprunt
- la préparation du matériel
- les assurances
- l'identification visuelle
- la valeur résiduelle
- la vie économique du matériel
- les coûts d'entretien et de réparation
- l'immatriculation
- les frais d'administration

Une fois que tous ces éléments ont été considérés et avant de fixer officiellement le taux de location, le CGER doit le comparer avec ceux du marché.

En 2004-2005, le CGER poursuivra sensiblement les mêmes objectifs de performance, soit la qualité du service à la clientèle, l'augmentation des revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports, le développement de l'expertise et de la compétence de son personnel, la mobilisation du personnel, la compétitivité des tarifs, l'autofinancement, la productivité des ateliers de mécanique, le contrôle des coûts d'exploitation ainsi que la veille technologique et environnementale. Le CGER entend également poursuivre l'ouverture de nouveaux créneaux, pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle, comme les camions d'incendie, les camions à ordures et différents autres équipements destinés aux municipalités.

- Le CGER entend effectuer, avec la collaboration d'une firme de consultants, une étude visant à déterminer quelles sont les meilleures façons d'améliorer sa performance, notamment par l'établissement de partenariats avec les secteurs privé ou public. Le CGER désire également poursuivre la demande d'allégements concernant la gestion de ses ressources matérielles et de ses ressources humaines.

  Par ailleurs, le CGER compte maintenir son rythme de croissance, en continuant à faire la promotion de ses produits et services, et plus particulièrement de son expertise en analyse de gestion de parc de véhicules.

ÉTATS
FINANCIERS
2003-2004

Fonds de gestion

DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

RÉSULTATS ET EXCÉDENT
– NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004		2003	
REVENUS				
Locations	54 101 176	$	48 907 232	$
Réparations	4 774 013		3 514 988	
Carburant	8 117 195		7 870 599	
Gain sur cession d'immobilisations	965 107		1 301 800	
Contributions du gouvernement du Québec (note 3)	2 183 169		2 368 131	
Autres	2 169 501		1 185 106	
	72 310 161		65 147 856	
FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)				
Pièces	12 437 809		11 508 976	
Carburant	7 871 648		7 738 774	
Salaires et avantages sociaux	14 197 135		12 782 658	
Loyers	4 339 835		4 304 420	
	38 846 427		36 334 828	
FRAIS D'ADMINISTRATION				
Salaires et avantages sociaux	5 296 945		5 109 503	
Loyers	193 547		218 631	
Contrats de services et honoraires professionnels	395 882		429 653	
Frais d'entretien informatique	224 646		228 282	
Frais de bureau	570 572		269 863	
Frais de télécommunications (téléphonie et informatique)	560 759		566 362	
Frais de déplacement	483 763		508 930	
Publicité et marketing	46 176		176 413	
Frais de formation	81 319		173 132	
Amortissement du matériel roulant et de l'équipement lourd	7 810 577		6 475 014	
Amortissement du matériel roulant léger	9 368 999		8 127 873	
Amortissement des réservoirs et pompes	169 686		261 587	
Amortissement des autres immobilisations	1 188 294		500 596	
Autres	203 340		237 939	
	26 594 505		23 283 778	
FRAIS FINANCIERS				
Intérêts sur marge de crédit	1 038 626		872 727	
Intérêts sur dette à long terme	5 568 565		4 899 400	
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	105 207		85 677	
Intérêts et frais bancaires	17 613		15 061	
	6 730 011		5 872 865	
BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE)	139 218		(343 615)	
EXCÉDENT au début	—		343 615	
EXCÉDENT à la fin	139 218	$	—	$

BILAN
– NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2004

	2004		2003	
ACTIF				
Actif à court terme				
Encaisse	716 927	$	—	$
Débiteurs (note 5)	12 318 421		14 388 979	
Stocks (note 6)	2 390 048		2 065 462	
Frais payés d'avance	532 013		546 864	
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	280 000		280 000	
	16 237 409		17 281 305	
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	3 083 308		3 363 308	
Immobilisations (note 8)	127 637 740		113 360 625	
Frais d'émission de la dette à long terme	492 290		378 196	
	147 450 747	$	134 383 434	$
PASSIF				
Passif à court terme				
Créditeurs et frais courus (note 10)	9 930 114	$	8 014 480	$
Versement sur dette à long terme (note 12)	18 359 839		14 623 442	
	28 289 953		22 637 922	
Contributions reportées	5 706 156		6 793 325	
Avances du Fonds de financement (note 11)	38 027 454		46 744 924	
Dette à long terme (note 12)	75 287 966		58 207 263	
EXCÉDENT	139 218		—	
	147 450 747	$	134 383 434	$

Administrateur du Fonds

Sous-ministre des Transports

FLUX DE TRÉSORERIE
– NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004	2003
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net (perte nette)	139 218 $	(343 615) $
Éléments sans incidence sur les espèces et quasi-espèces		
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	105 207	85 677
Amortissement des immobilisations	18 537 556	15 365 070
Gain sur cession d'immobilisations	(965 107)	(1 301 800)
Amortissement des contributions reportées	(1 087 169)	(1 272 131)
	16 729 705	12 533 201
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Débiteurs	2 070 558	(4 473 418)
Stocks	(324 586)	(478 829)
Frais payés d'avance	14 851	(108 182)
Créditeurs et frais courus	1 915 634	(4 346 062)
Revenus perçus d'avance	—	(281 695)
	3 676 457	(9 688 186)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	20 406 162	2 845 015
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(34 503 968)	(33 702 737)
Produit de cession d'immobilisations	2 654 404	3 173 924
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	(31 849 564)	(30 528 813)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Frais d'émission de la dette à long terme	(219 301)	(88 511)
Emission de dette à long terme	35 440 542	12 644 552
Remboursement de la dette à long terme	(14 623 442)	(15 242 721)
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec	280 000	3 317 330
Avances du Fonds de financement	(8 717 470)	29 823 106
Dû au fonds consolidé du revenu	—	(3 037 494)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	12 160 329	27 416 262
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE	716 927	(267 536)
ENCAISSE au début	—	267 536
ENCAISSE à la fin	716 927 $	— $
Intérêts payés au cours de l'année financière	5 543 435 $	4 916 554 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES
– NON VÉRIFIÉES

AU 31 MARS 2004

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de gestion de l'équipement roulant a été constitué le 1er avril 1998 par la Loi sur le ministère des Transports (L.R.Q., chapitre M-28). Le Fonds est affecté au financement des activités de gestion de l'équipement roulant.

Les surplus accumulés sont versés au fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus au Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations de la direction.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu du fait que le Fonds ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Stocks

Les stocks de pièces et de carburant sont évalués au moindre du prix coûtant et de leur valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode du coût moyen.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre capitalisée ainsi que d'autres coûts directs. Elles sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants et en tenant compte d'une valeur résiduelle exprimée en pourcentage du coût :

	Durée de vie	Valeur résiduelle
Matériel roulant et équipement lourd	5, 10, 15 ans	12 %, 15 %
Matériel roulant léger	5 ans	20 %
Réservoirs et pompes	15 ans	12 %
Outillage	10 ans	12 %
Équipements informatiques et logiciels	3 ans	—
Développement informatique	5 ans	—
Mobilier de bureau	5 ans	—
Améliorations locatives	5 ans	—

Frais d'émission de la dette à long terme

Les frais d'émission de la dette à long terme sont reportés et sont amortis sur la durée de la dette concernée, selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Contributions reportées

Les contributions du gouvernement du Québec relatives au financement des immobilisations sont reportées et virées aux revenus selon la même méthode et les mêmes taux qui sont utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles ils se rapportent.

CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

es contributions du gouvernement du Québec pour l'exercice comprennent une somme de 1 087 169 $ qui correspond à amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations. Elles incluent également une contribu- on de 1 096 000 $ destinée à compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les activités du Fonds ainsi que le oût des loyers supérieurs à ceux du marché.

	2004	2003
mortissement des contributions reportées, transfert d'actifs	807 169 $	992 295 $
mortissement des contributions reportées, soufflleuses	280 000	279 836
oyers	1 096 000	1 096 000
	2 183 169 $	2 368 131 $

. FRAIS D'EXPLOITATION

	2004	2003
ièces		
tocks au début	1 478 832 $	1 167 874 $
chat de pièces, réparations externes et immatriculations	12 772 326	11 819 934
tocks à la fin	(1 813 349)	(1 478 832)
	12 437 809 $	11 508 976 $
Carburant		
tocks au début	586 630 $	418 759 $
chat de carburant, entretien et permis pétrolier	7 861 717	7 906 645
tocks à la fin	(576 699)	(586 630)
	7 871 648 $	7 738 774 $

5. DÉBITEURS

	2004	2003
Ministère des Transports	9 159 027 $	11 230 517 $
Autres ministères et organismes	3 159 394	3 158 462
	12 318 421 $	14 388 979 $

6. STOCKS

	2004	2003
Pièces	1 813 349 $	1 478 832 $
Carburant	576 699	586 630
	2 390 048 $	2 065 462 $

7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2004	2003
Solde à recevoir, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 280 000 $, échéant au cours de l'exercice 2018	3 363 308 $	3 643 308 $
Encaissements recouvrables au cours du prochain exercice	280 000	280 000
	3 083 308 $	3 363 308 $

Les encaissements en capital s'élèvent à 280 000 $ au cours de chacun des cinq prochains exercices.

8. IMMOBILISATIONS

			2004	2003
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Matériel roulant et équipement lourd [1]	104 987 963 $	26 281 540 $	78 706 423 $	70 692 795 $
Matériel roulant léger	69 635 253	33 052 518	36 582 735	35 310 741
Réservoirs et pompes	3 347 743	1 095 262	2 252 481	2 369 350
Outillage	1 734 371	508 429	1 225 942	1 098 315
Équipements informatiques et logiciels	2 128 631	1 808 219	320 412	322 152
Développement informatique [1]	10 233 374	1 838 447	8 394 927	3 526 599
Mobilier de bureau	40 003	25 051	14 952	21 280
Améliorations locatives	183 927	44 059	139 868	19 393
	192 291 265 $	64 653 525 $	127 637 740 $	113 360 625 $

(1) Du matériel roulant et de l'équipement lourd en cours de conception, pour un montant de 479 580 $ (2 413 435 $ au 31 mars 2003), ainsi que du développement informatique au montant de 2 300 559 $ (340 039 $ au 31 mars 2003) n'ont pas été amortis.

9. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le Fonds dispose d'une autorisation d'emprunt temporaire auprès du ministère des Finances d'un montant maximal de 10 000 000 $, au taux préférentiel de la Banque du Canada, intérêts payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année, renouvelable le 31 mars 2008.

10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2004	2003
Fournisseurs	6 395 214 $	5 042 549 $
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 964 874	1 933 994
Taxes de vente	142 041	94 280
Salaires et avantages sociaux	1 427 985	943 657
	9 930 114 $	8 014 480 $

11. AVANCES DU FONDS DE FINANCEMENT

Les avances du Fonds de financement du gouvernement du Québec ne peuvent excéder 50 000 000 $. Le taux d'intérêt quotidien correspond à la moyenne des taux des acceptations bancaires pour un mois, plus une marge de 0,3 %. Les avances ne comportent aucune modalité de remboursement et sont renouvelables le 31 mars 2005.

12. DETTE À LONG TERME

	2004	2003
Billets portant intérêts à taux fixe au Fonds de financement du gouvernement du Québec :		
– 6,26 %, remboursable par versements annuels de 1 792 277 $, échéant le 1er octobre 2007	13 891 795 $	15 684 072 $
– 6,15 %, remboursable par versements annuels de 3 515 107 $, échéant le 1er décembre 2004	3 515 107	7 030 214
– 6,12 %, remboursable par versements annuels de 1 220 909 $, échéant le 1er décembre 2003	—	1 220 909
– 6,2 %, remboursable par versements annuels de 1 054 945 $, échéant le 16 février 2006	1 077 044	2 131 989
– 6,422 %, remboursable par versements annuels de 2 582 567 $, échéant le 1er octobre 2007	16 266 037	18 848 603
– 4,761 %, remboursable par versements annuels de 2 009 041 $, échéant le 1er décembre 2005	4 018 081	6 027 122
– 5,958 %, remboursable par versements annuels de 1 299 094 $, échéant le 1er décembre 2010	9 093 656	10 392 749
– 6,094 %, remboursable par versements annuels de 1 149 505 $, échéant le 1er octobre 2012	10 345 543	11 495 047
– 4,8 %, remboursable par versements annuels de 1 052 601 $, échéant le 16 juillet 2008	5 263 005	—
– 5,031 %, remboursable par versements annuels de 948 816 $, échéant le 16 juillet 2009	5 692 895	—
– 5,474 %, remboursable par versements annuels de 782 656 $, échéant le 16 juillet 2012	7 043 902	—
– 5,788 %, remboursable par versements annuels de 725 583 $, échéant le 16 juillet 2018	10 883 740	—
– 3,878 %, remboursable par versements annuels de 681 250 $, échéant le 16 janvier 2008	2 725 000	—
– 4,195 %, remboursable par versements annuels de 766 400 $, échéant le 16 janvier 2009	3 832 000	—
	93 647 805	72 830 705
Versements échéant au cours du prochain exercice	18 359 839	14 623 442
	75 287 966 $	58 207 263 $

Les montants des versements en capital à effectuer sur la dette à long terme au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2005	18 359 839 $
2006	13 811 887
2007	11 780 747
2008	24 439 206
2009	6 724 654

13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Certains services de soutien administratif et technique fournis par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats et de l'excédent. Ces services ont été fournis gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnées précédemment, qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux, ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a effectué aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas mentionnées distinctement dans les états financiers.

14. AVANTAGES SOCIAUX

Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 608 132 $ (539 665 $ en 2003). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Vacances et congés de maladie

Les vacances et les congés de maladie du Fonds facturés par le gouvernement du Québec et imputés aux résultats de l'exercice s'établissent à zéro (343 414 $ en 2003).

15. JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

Contributions recouvrables du gouvernement du Québec

La juste valeur des contributions recouvrables du gouvernement du Québec ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'actif.

Avances au Fonds de financement

La juste valeur des avances au Fonds de financement est pratiquement identique à la valeur comptable, compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux semblables.

Dette à long terme

Au 31 mars 2004, la juste valeur de la dette à long terme de 93 647 805 $ (72 830 705 $ au 31 mars 2003) s'établissait à 100 543 350 $ (77 430 762 $ au 31 mars 2003), compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie du cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt.

Instruments financiers à court terme

Les valeurs comptables des instruments financiers à court terme sont représentatives de leur juste valeur en raison de leur brève échéance.

16. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de rendre leur présentation conforme à celle de l'exercice courant.

Centre de gestion de l'équipement roulant
1650, rue Louis-Jetté
Québec (Québec) G1S 2W3

Vous pouvez joindre le CGER en composant l'un des numéros suivants :

Siège social :	(418) 643-5430
Région du Bas-Saint-Laurent :	(418) 862-1659
Région du Centre-du-Québec :	(819) 371-6790
Région de la Chaudière-Appalaches :	(418) 834-3851
Région de la Côte-Nord :	(418) 538-3146
Région de l'Estrie :	(819) 820-3914
Région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine :	(418) 763-3409
Région des Laurentides–Lanaudière :	(450) 569-3095
Région de la Mauricie :	(819) 371-6790
Région de Montréal :	(514) 864-7509
Région de l'Est-de-l'Abitibi :	(819) 354-4045
Région de l'Est-de-la-Montérégie :	(450) 778-5632
Région de l'Ouest-de-l'Abitibi–Témiscamingue :	(819) 763-3505
Région de l'Ouest-de-la-Montérégie :	(450) 692-4684
Région de l'Outaouais :	(819) 986-8249
Région de Québec :	(418) 646-4603
Région du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau :	(418) 698-3573

Vous trouverez le rapport annuel, des communiqués, le catalogue des produits et services et beaucoup d'autres renseignements sur le site Internet du Centre de gestion de l'équipement roulant, à l'adresse suivante : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2003-2004

Centre de signalisation

Table DES MATIÈRES

• 175 MESSAGE DU DIRECTEUR

• 176 DÉCLARATION DE LA DIRECTION

• 177 RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

• 178 PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

• 180 COMITÉ CONSULTATIF

• 181 FAITS SAILLANTS

• 183 PRODUITS ET SERVICES

• 184 CLIENTÈLE

• 185 RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

• 186 RÉALISATIONS 2003-2004

• 188 RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2003-2004

• 200 PERSPECTIVES 2004-2005

• 203 ÉTATS FINANCIERS 2003-2004

Message du DIRECTEUR

Le 31 mars 2004, le Centre de signalisation (CSi) a terminé son troisième exercice en tant qu'Agence sous convention de performance et d'imputabilité (CPI). L'année écoulée représente une étape importante dans l'histoire du centre. Sa reconnaissance comme unité sous CPI en 2001 a confirmé l'amorce d'un changement majeur dans son mode de fonctionnement et a engendré d'importantes perspectives de modernisation.

Au cours de sa troisième année, le CSi a mis à contribution le savoir-faire de ses employés afin d'assurer la croissance de ses activités principales et de développer de nouveaux produits et services. En fait, cette troisième année a été grandement marquée par l'élargissement de sa gamme de produits et par le progrès technologique réalisé en matière de signalisation.

Pour l'année 2003-2004, l'équipe du CSi a atteint six de ses dix cibles de résultats. Cette performance est attribuable en grande partie à l'engagement de ses employés. Au nom de l'équipe de direction, je tiens à leur rendre hommage et à les remercier de leur contribution à cette réussite. Je tiens également à remercier tous les clients du CSi de leur confiance et de leur compréhension ainsi que tous les partenaires qui, par leurs conseils et leur appui, ont eux aussi contribué à la poursuite de la croissance du CSi.

La prochaine année permettra au Centre de signalisation d'améliorer ses processus, d'obtenir la certification ISO 9001:2000 et de poursuivre l'amélioration continue de son service à la clientèle. Le CSi prévoit également élargir son marché grâce au développement de ses produits et services qui lui permettront, une fois encore, de se démarquer.

Le directeur,

CLAUDE MARQUIS, ing.

Déclaration DE LA DIRECTION

Ce document constitue le troisième rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi).

L'information, les résultats et les états financiers du Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du directeur et des gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2003-2004.

La Direction du Centre a maintenu, tout au cours de l'exercice financier 2003-2004, des systèmes d'information et des mesures de contrôle de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés à son Plan d'action et à sa Convention de performance et d'imputabilité.

Par ailleurs, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information contenue dans le présent rapport annuel, à l'exception de la section sur les états financiers 2003-2004. Au terme de son mandat d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées au présent Rapport annuel de gestion 2003-2004 correspondent à la situation telle qu'elle était au 31 mars 2004.

La direction :

CLAUDE MARQUIS, ing.
Directeur

YANNICK LEVESQUE, CMA
Responsable des services de soutien à la gestion et à la clientèle

MICHEL MARMETTE, ing
Responsable du soutien technique, recherche et développement

MARIE-FRANCE LAMONTAGNE
Responsable de la production et de l'approvisionnement, par intérim

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi) pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, à l'exception des états financiers du CSi. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CSi.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les indicateurs, les données et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Louise Boily

LOUISE BOILY
Directrice de la vérification interne et de l'évaluation de programmes
Ministère des Transports

Québec, octobre 2004

ORIGINE

Le Centre de signalisation (CSi) a commencé officiellement ses activités en septembre 1966. On le nommait alors « Usine de signalisation ». À l'époque, le Centre était l'une des organisations les plus modernes en Amérique du Nord en matière de fabrication de panneaux de signalisation routière pour les besoins du ministère de la Voirie.

Le Centre de signalisation est aujourd'hui une agence du ministère des Transports. Il est régi par une convention de performance et d'imputabilité (CPI) et il a l'obligation de rendre compte de ses activités depuis le 1er avril 2001. Son mandat et sa clientèle ont été quelque peu élargis. Entre autres, le volet conception de produits de signalisation s'ajoute à ses mandats. De plus, le Centre est autorisé à traiter avec l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement et, dans les situations d'urgence, avec l'ensemble des organismes tant publics que privés.

MISSION

La mission fondamentale du CSi est d'assurer la disponibilité de panneaux de signalisation routière et d'information conformément aux besoins de sa clientèle.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Au cours des trois premières années couvertes par la Convention de performance et d'imputabilité, le Centre entend améliorer sa performance et, par la même occasion, accroître son volume de production et sa rentabilité. À ces fins, il poursuit les orientations suivantes :

Orientation 1 : Consolider le virage client

Orientation 2 : Miser sur le savoir-faire et la compétence des employés

Orientation 3 : Viser l'autofinancement

Orientation 4 : Créer un réseau de collaboration public-privé

Orientation 5 : Assurer une veille technologique constante

VALEURS

La consolidation de l'expertise des employés et leur dynamisme constituent des facteurs clés dans l'atteinte des objectifs du Centre. Les valeurs qui guident l'action dans la gestion quotidienne sont :

- la qualité des services;
- la transparence et l'équité envers ses clients et partenaires;
- la cohérence et la solidarité envers les employés;
- la valorisation, la responsabilisation et la reconnaissance de la contribution des employés;
- la rigueur de la gestion.

STRUCTURE DE L'ORGANISATION

En 2003, en pleine saison de production, l'équipe du Centre de signalisation se composait de 32 employés, dont 21 réguliers et 11 occasionnels. Ces ressources étaient réparties dans les secteurs du soutien technique, de la recherche et du développement, des services de soutien à la gestion et à la clientèle ainsi que de la production et de l'approvisionnement.

ORGANIGRAMME

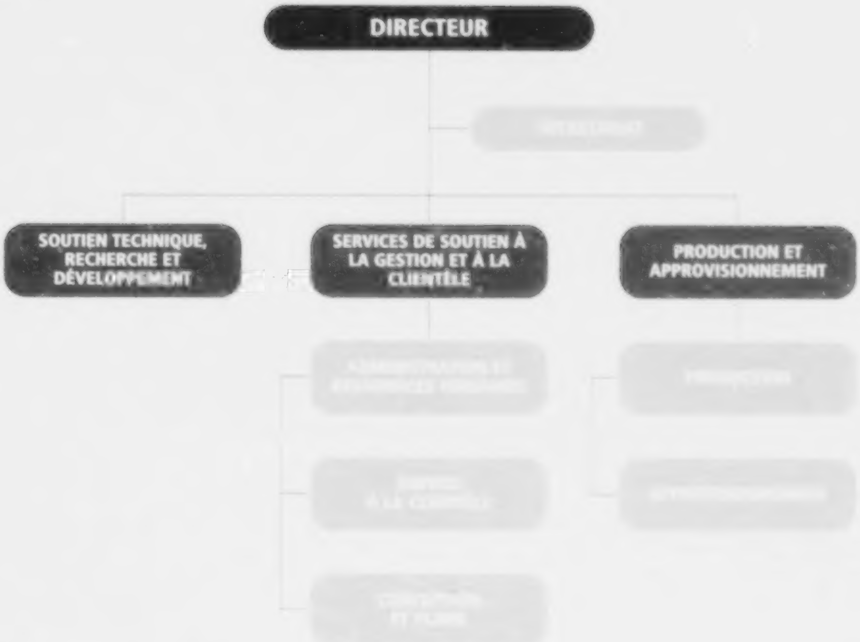
Équipe du CSi selon le corps d'emploi en 2003-2004

(en pleine saison de production)

CORPS D'EMPLOI	EFFECTIF							
	RÉGULIER		OCCASIONNEL		TOTAL		%	
	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004
CADRE	3	2			3	2	8,1	6,3
Cadre	3	2			3	2	8,1	6,3
PROFESSIONNEL	2	2			2	2	5,4	6,2
Ingénieur	1	1			1	1	2,7	3,1
Comptable	1	1			1	1	2,7	3,1
TECHNICIEN	4	4	3	3	7	7	18,9	21,9
Tech. en administration	2	2	2	2	4	4	10,8	12,5
Tech. en génie industriel	1	1	1	1	2	2	5,4	6,3
Tech. des travaux publics	1	1			1	1	2,7	3,1
PERSONNEL DE BUREAU	4	4			4	4	10,8	12,5
Agent de bureau	2	2			2	2	5,4	6,3
Agent de secrétariat I	1	1			1	1	2,7	3,1
Magasinier	1	1			1	1	2,7	3,1
OUVRIER	10	9	11	8	21	17	56,8	53,1
Ouvrier principal en usine de fabrication de panneaux de signalisation	2	1			2	1	5,4	3,1
Apprêteur de panneaux de signalisation	6	6	1		7	6	18,9	18,8
Aide en usine de fabrication de panneaux de signalisation			9	8	9	8	24,3	25
Préposé au matériel	1	1	1		2	1	5,4	3,1
Conducteur de véhicules et d'équipements mobiles, classe 1	1	1			1	1	2,7	3,1
TOTAL	23	21	14	11	37	32	100	100

NOTE : 3 étudiants se sont joints à l'équipe à l'été 2003.

ORGANIGRAMME



Équipe du CSi selon le corps d'emploi en 2003-2004

(en pleine saison de production)

CORPS D'EMPLOI	EFFECTIF							
	RÉGULIER		OCCASIONNEL		TOTAL		%	
	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004
CADRE	3	2			3	2	8,1	6,3
Cadre	3	2			3	2	8,1	6,3
PROFESSIONNEL	2	2			2	2	5,4	6,2
Ingénieur	1	1			1	1	2,7	3,1
Comptable	1	1			1	1	2,7	3,1
TECHNICIEN	4	4	3	3	7	7	18,9	21,9
Tech. en administration	2	2	2	2	4	4	10,8	12,5
Tech. en génie industriel	1	1	1	1	2	2	5,4	6,3
Tech. des travaux publics	1	1			1	1	2,7	3,1
PERSONNEL DE BUREAU	4	4			4	4	10,8	12,5
Agent de bureau	2	2			2	2	5,4	6,3
Agent de secrétariat I	1	1			1	1	2,7	3,1
Magasinier	1	1			1	1	2,7	3,1
OUVRIER	10	9	11	8	21	17	56,8	53,1
Ouvrier principal en usine de fabrication de panneaux de signalisation	2	1			2	1	5,4	3,1
Apprêteur de panneaux de signalisation	6	6	1		7	6	18,9	18,8
Aide en usine de fabrication de panneaux de signalisation			9	8	9	8	24,3	25
Préposé au matériel	1	1	1		2	1	5,4	3,1
Conducteur de véhicules et d'équipements mobiles, classe 1	1	1			1	1	2,7	3,1
TOTAL	23	21	14	11	37	32	100	100

NOTE : [illegible]

Comité CONSULTATIF

Le comité consultatif aura pour mandat de conseiller le sous-ministre à propos des orientations stratégiques et des objectifs triennaux du CSi, des changements à apporter à sa CPI, des indicateurs de performance à fixer dans le contexte de son plan d'action annuel et de l'atteinte des objectifs fixés.

Pour l'exercice 2003-2004, le comité consultatif n'a pas été mis en place puisque le CSi n'a pas eu l'occasion d'apporter des changements aux orientations et conditions qui lui ont été dictés lors de sa reconnaissance comme agence. Dans le cadre du plan de modernisation de l'État sa raison d'être est remise en question. Suite aux résultats des études entreprises et de la décision des autorités gouvernementales qui en découle, le Centre de signalisation pourra former le comité consultatif et établir les orientations et conditions concernant le renouvellement de sa Convention de performance et d'imputabilité pour la période 2004-2006.

En route vers la norme ISO 9001:2000

Au cours du mois de février 2004, le Centre de signalisation a commencé ses travaux visant l'obtention de la certification à la norme ISO 9001:2000. Dans le contexte de cette démarche, il a fait l'analyse de ses processus et doit s'assurer de mettre en place les meilleures pratiques de gestion afin d'obtenir la certification à la norme.

Cet objectif ambitieux sollicite la participation de l'ensemble des employés du CSi et contribue à consolider les façons de faire, à mieux répondre aux besoins de la clientèle et, le plus important, à promouvoir l'esprit d'équipe au sein du Centre de signalisation.

Le Centre de signalisation prévoit obtenir son accréditation à l'automne 2004 et, grâce à cet outil de reconnaissance de sa performance, il vise de nouveaux marchés pour lesquels l'enregistrement à la norme ISO est essentielle.

Développement de nouveaux produits et de nouveaux marchés

Panneaux à messages variables (PMV)

Panneaux à messages variables mobiles (PMVM)

Le CSi est le gestionnaire du parc de panneaux à messages variables mobiles pour le ministère des Transports. En 2003-2004, le Centre a continué l'expansion de son parc de PMVM sur le territoire, notamment en offrant des services qui répondent à la fois aux besoins des chantiers de construction et à ceux de l'exploitation du réseau routier. Ces outils de gestion de la circulation, qui sont généralement activés à distance, permettent d'aviser les usagers de la route de la présence de changements soudains des conditions régulières de la circulation. Contrairement aux panneaux en aluminium qui affichent un message fixe, les PMVM affichent des messages qui peuvent être adaptés rapidement à une situation particulière sur une section précise du réseau routier. Ils contribuent grandement à améliorer la fluidité de la circulation et la sécurité des usagers de la route.

Panneaux à messages variables latéraux (PMVL)

Durant l'exercice 2003-2004, en collaboration avec le Service de l'électrotechnique du ministère des Transports ainsi qu'avec plusieurs utilisateurs et les fournisseurs de l'industrie des panneaux à messages variables, le CSi a assuré la gestion et l'installation de panneaux à messages variables latéraux (PMVL). La fonction de ces panneaux, similaire à celle des panneaux à messages variables pour autoroutes (PMVA) actuellement en usage dans la région de Montréal, est d'informer l'usager de la route, en temps réel, d'événements particuliers comme des accidents, la fermeture de voies, la congestion, les conditions de la chaussée, etc.

Contrairement aux PMVA qui sont installés au-dessus des autoroutes et utilisés en zone urbaine, les PMVL sont situés en bordure de la route et répondent à un besoin en zone rurale (entrée de secteurs isolés comme les parcs et réserves fauniques, etc.). Pour améliorer leur visibilité, ils sont intégrés à l'intérieur d'un panneau de supersignalisation standard en profilé d'aluminium sur lequel on appose un message fixe d'indication, une première en Amérique du Nord.

Ces nouveaux équipements servent à améliorer à la fois la sécurité et la qualité de l'information fournie aux usagers du réseau routier.

Panneaux à messages variables urbains (PMVU)

Ne cessant pas de mettre au point de nouvelles solutions afin de répondre aux différents besoins de ses clients en matière de sécurité et de signalisation routière, le Centre de signalisation, en collaboration avec le Service de l'électrotechnique du ministère des Transports, a conçu en 2003-2004 un nouveau panneau à messages variables. Ce nouveau panneau, présentant pour l'essentiel les mêmes caractéristiques que le PMVL (utilisé pour les voies rapides), répondra à un besoin en milieu urbain où l'espace d'installation est restreint et aussi sur les routes où la vitesse de circulation est de 90 km/h ou moins.

Panneaux à messages variables sur camionnette (PMVC)

Afin de résoudre un problème de sécurité des employés du ministère des Transports appelés à intervenir sur les sites d'accidents, le Centre de signalisation, en collaboration avec le Service de l'électrotechnique du ministère des Transports, a dirigé un projet qui a permis de transformer une camionnette standard en véhicule d'urgence dans le but de répondre aux aléas qui peuvent perturber la circulation sur nos routes. Le nouveau produit, un panneau à messages variables sur camionnette (PMVC), permettra à l'employé du MTQ responsable de sécuriser les lieux d'un accident d'informer les usagers de la route des différents dangers et problèmes ponctuels, et ce, sans descendre de son véhicule. Avec cet outil de gestion de la circulation, il pourra facilement se déplacer en suivant la file d'attente et informer les usagers à l'aide de pictogrammes, de messages ou de flèches.

Développement de marchés extérieurs

Au cours de l'année 2003-2004, le Centre de signalisation a établi plusieurs contacts à travers le Canada. Ses discussions avec ses nouveaux interlocuteurs lui ont permis d'explorer un marché offrant une ouverture à un nouveau partenariat potentiel. Un partenariat public-public permettrait au Centre de signalisation, compte tenu de sa capacité de production, d'agir comme régulateur des prix dans un marché pancanadien.

Conformément à sa mission, le CSi se spécialise dans la conception, la fabrication et la fourniture de panneaux de signalisation routière et d'information. En 2003-2004, le CSi a ajouté à son catalogue trois nouveaux produits et a élargi sa gamme de services avec deux nouveautés.

PRINCIPAUX PRODUITS :

- panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium (signalisation standard);
- panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium (supersignalisation);
- panneaux de signalisation sur contreplaqué de bois et autres matériaux (panneaux de courte durée);
- panneaux de signalisation à messages variables mobiles (PMVM);
- panneaux de signalisation à messages variables latéraux (PMVL);
- panneaux et systèmes de signalisation dynamiques, systèmes intelligents (STI);
- divers autres produits en signalisation :
  - équipement du signaleur,
  - panneaux structuraux (bornes d'accueil).

NOUVEAUTÉS 2003-2004 :

- structure permanente de supersignalisation pour les campagnes d'information;
- système léger, économique et sécuritaire de passerelles pour le changement des campagnes d'information;
- option GPS pour la gestion de la localisation des PMVM.

PRINCIPAUX SERVICES :

- conception et fabrication de produits de signalisation;
- dépannage en situation d'urgence ou suppléance en l'absence d'offres de service sur le marché;
- gestion de contrats (préparation de devis, gestion d'appels d'offres et gestion de la réalisation de contrats);
- location et entretien de panneaux de signalisation à messages variables mobiles (PMVM);
- gestion de garantie et entretien de panneaux de signalisation à messages variables latéraux (PMVL);
- gestion de garantie et entretien de panneaux structuraux (bornes d'accueil).

NOUVEAUTÉS 2003-2004 :

- lettrage de véhicules et d'équipements;
- gestion « clé en main » de projets de mise à niveau de la signalisation.

Clientèle

Le ministère des Transports représente sans contredit le principal client du CSi, puisqu'il engendre à lui seul plus de 80 % de son chiffre d'affaires annuel.

Le CSi compte également parmi ses clients réguliers plusieurs organismes gouvernementaux, dont les principaux sont la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Société des traversiers du Québec (STQ), l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et Tourisme Québec.

De plus, le CSi procède occasionnellement à des échanges de services ou de matériaux avec différents partenaires du secteur privé. Soulignons aussi que, en situation d'urgence ou à défaut d'offres de service sur le marché, le CSi répond aux besoins de l'ensemble des organismes, tant publics que privés.

Le Centre de signalisation s'est doté d'une politique de service à sa clientèle, qui vise à répondre aux besoins de cette dernière avec empressement et diligence. Au cours de la dernière année, le Centre a continué l'amélioration de son service en accordant la priorité à la satisfaction du client.

LA GESTION DES PLAINTES

Les plaintes sont généralement traitées à la suite d'un appel téléphonique logé auprès du personnel du Service à la clientèle ou en communiquant avec le responsable de l'expédition. Certains clients insatisfaits se sont toutefois adressés au responsable des services de soutien à la gestion et à la clientèle ou, à quelques occasions, au directeur.

Au cours de l'année, les plaintes formulées concernaient les délais de livraison, la livraison de commandes qui ne respectaient pas les quantités de produits commandés, la livraison d'articles autres que ceux commandés ainsi que quelques cas d'articles endommagés lors du transport.

Afin de demeurer proactif, le personnel du Service à la clientèle a continué en 2003-2004 à effectuer des sondages auprès de la clientèle afin de vérifier si les délais de production étaient respectés et aussi pour s'assurer que la marchandise arrivée était bel et bien celle commandée et que celle-ci était en bon état. Le Centre vise à aller au-delà de la gestion des plaintes et ainsi conserver une bonne relation avec sa clientèle.

Dans son Plan d'action 2003-2004, le Centre de signalisation avait dix objectifs et dix cibles.

Synthèse des résultats 2003-2004

ORIENTATION 1 : CONSOLIDER LE VIRAGE CLIENT

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2003-2004	RÉSULTATS 2002-2003
1.1 Améliorer la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	90 %	96 %	Sans objet
1.2 Respecter les délais de livraison	Taux de respect des délais de livraison	80 %	85 %	56 %

ORIENTATION 2 : MISER SUR LE SAVOIR-FAIRE ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
2.1 Mobiliser et responsabiliser les employés	Certification ISO	Accréditation ISO 9001:2000	Non atteint	Non disponible

ORIENTATION 3 : VISER L'AUTOFINANCEMENT

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2003-2004	RÉSULTATS 2002-2003
3.1 Améliorer la productivité du Centre	Indice du prix de revient	Indice	Indice	Indice
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule type I	100	Non disponible	Non disponible
	Pellicule type III	100	Non disponible	Non disponible
	Signalisation sur profilé			
	Pellicule type I	100	Non disponible	Non disponible
	Pellicule type III	100	Non disponible	Non disponible
	Signalisation sur contreplaqué			
	Pellicule type I	100	Non disponible	Non disponible

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2003-2004	RÉSULTATS 2002-2003
3.2 Offrir des prix concurrentiels	Indice de compétitivité (balisage-étalonnage)		%	%
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule type I		- 22,21 % *	- 18,09 % *
	Pellicule type III		- 9,70 % *	- 10,21 % *
	Pellicule type V	Prix du marché supérieurs ou égaux aux prix des produits du CSi	- 15,14 % *	- 32,39 % *
	Signalisation sur profilé			
	Pellicule type I		+ 3,84 % **	+ 9,34 % **
	Pellicule type III		- 11,95 % *	- 5,61 % *
	Signalisation sur contreplaqué			
	Pellicule type I		- 32,37 % *	- 22,89 % *
	Pellicule type III		- 67,72 % *	- 63,15 % *
3.3 Augmenter la clientèle externe	Évolution des revenus externes	400 000 $	912 158 $	374 970 $
3.4 Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe	Apport de revenus externes	10,00 %	16,51 %	5,13 %
3.5 Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation	Niveau d'autofinancement	100 %	109 %	106 %

** Prix moyen du marché supérieur aux prix des produits du CSi*

*** Prix moyen du marché inférieur aux prix des produits du CSi*

ORIENTATION 4 — CRÉER UN RÉSEAU DE COLLABORATION PUBLIC-PRIVÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
4.1 S'associer aux intervenants reconnus dans le domaine de la signalisation	Taux d'intervenants reconnus du domaine de la signalisation routière formant le réseau de collaboration	Établissement d'un réseau de collaborateurs avec les 9 autres provinces canadiennes	Établissement d'une collaboration avec 8 provinces et 2 territoires canadiens	Établissement d'une collaboration avec 5 provinces canadiennes

ORIENTATION 5 — ASSURER UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE CONSTANTE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
5.1 Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation	Existence d'un processus structuré de veille	Dépôt d'un bilan du suivi du programme	Non atteint	Processus de veille implanté

ORIENTATION 1 — CONSOLIDER LE VIRAGE CLIENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
1.1 Améliorer la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	90 %	96 %	Sans objet

À l'été 2001, le CSi a effectué un sondage auprès de sa clientèle principale, soit les centres de services du ministère des Transports. Ce choix se justifiait par le fait que 96 % des produits fabriqués par le CSi étaient vendus à ces clients et que ces ventes représentaient 70 % de son chiffre d'affaires annuel.

En 2003-2004, le CSi a procédé de nouveau à un sondage auprès de sa clientèle, toujours dans les centres de services du ministère des Transports, mais en élargissant sa portée aux directions territoriales. Comme en 2001-2002, le taux de réponse a été de 100 % auprès des centres de services, et on peut l'estimer à une dizaine de répondants en direction territoriale.

Le taux de satisfaction général se situant à 96 % permet au Centre de signalisation de respecter son objectif de 2003-2004. Les résultats du sondage sont présentés ci-dessous :

SATISFACTION PAR PRODUITS ET SERVICES

Produits et services	SATISFACTION 2003-2004	SATISFACTION 2001-2002
Panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium (signalisation standard)	92 %	92 %
Panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium (supersignalisation)	98 %	96 %
Panneaux de signalisation sur contreplaqué de bois (construction et information)	98 %	99 % et 96 %
Divers autres produits en signalisation	98 %	98 %
Panneaux à messages variables	95 %	—
Services à la clientèle	98 %	98 %
Aspects généraux de la livraison	99 %	94 %
Facturation	96 %	99 %

COMMENTAIRES

Comme le démontrent les résultats du sondage, la majorité des clients du CSi sont assez satisfaits de ses produits et services.

Afin de mieux cerner la satisfaction de notre clientèle, soulignons qu'en 2003-2004 le CSi a utilisé une échelle à 6 niveaux, contrairement aux quatre niveaux utilisés en 2001-2002.

La nouvelle échelle choisie, soit : « très insatisfait », « assez insatisfait », « plutôt insatisfait », « plutôt satisfait », « assez satisfait » et « très satisfait » permet aux répondants de mieux nuancer leurs réponses.

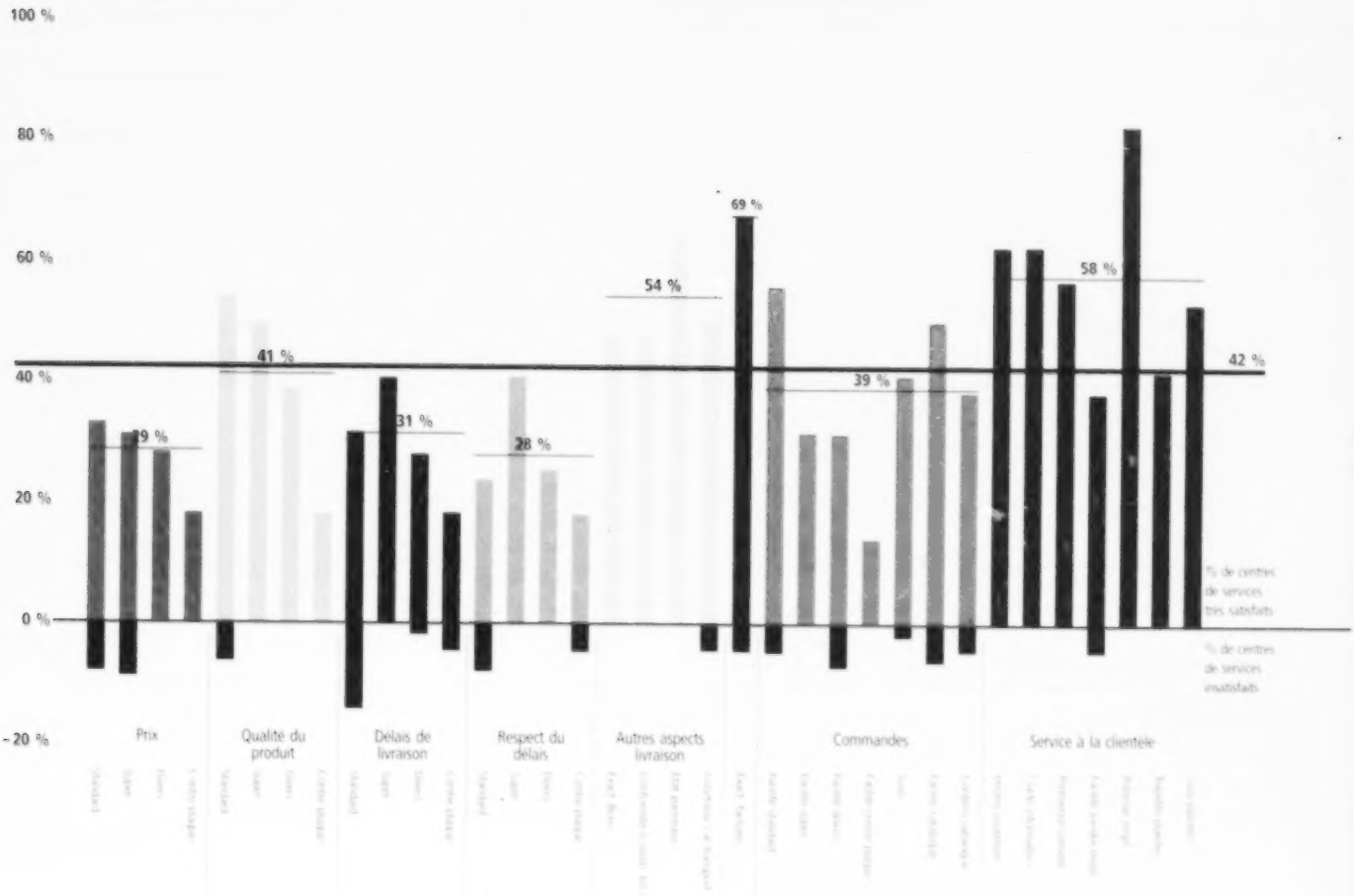
Échelle de satisfaction

2003-2004	2001-2002
Très satisfait	Très satisfait
Assez satisfait	Assez satisfait
Plutôt satisfait	
Plutôt insatisfait	
Assez insatisfait	Peu satisfait
Très insatisfait	Pas du tout satisfait

Rappelons que le taux moyen global de 96 % a été calculé en additionnant les « très satisfait » « assez satisfait » et « plutôt satisfait ». Le taux moyen global des « assez satisfait » et « plutôt satisfait » étant légèrement supérieur à 50 %, les centres de services sont donc en général plutôt satisfaits des produits et services du CSi, mais ils apprécieraient que certains aspects soient revus et améliorés.

Le graphique suivant illustre d'ailleurs les principaux éléments auxquels le CSi devra porter une attention particulière.

Satisfaction des centres de services du ministère des Transports



SATISFACTION SELON DIFFÉRENTS ASPECTS DU SERVICE

Dans le graphique précédent, nous avons réuni tous les éléments pour lesquels les centres de services ont exprimé leur satisfaction. Ils sont regroupés par aspect du service et non par type de produit.

La partie positive du graphique représente le pourcentage des centres de services s'étant dits très satisfaits. La partie négative représente le taux d'insatisfaction. Les proportions des centres assez satisfaits et plutôt satisfaits ne sont pas représentées dans le graphique, et cela, volontairement. Comme pour la majorité des éléments mesurés, une forte proportion de clients s'est rangée du côté des « assez satisfaits » et « plutôt satisfaits ». Ce graphique permet donc de mettre en opposition les clients vraiment satisfaits - les « très satisfaits » - et ceux qui sont insatisfaits - les « plutôt insatisfaits », « assez insatisfaits » et « très insatisfaits ».

Les barres horizontales noires représentent les moyennes du taux de satisfaction par aspect. La barre rouge qui traverse tout le graphique représente aussi une moyenne; il s'agit de la moyenne globale des pourcentages des centres très satisfaits.

En un coup d'œil, le graphique permet donc de juger de la satisfaction des centres de services par rapport aux produits et services du CSi. On remarque, entre autres, que la qualité du service à la clientèle et les autres aspects de la livraison sont, sans contredit, les points forts du CSi avec des taux de satisfaction « très satisfaits » de 58 % et 54 % respectivement. La politesse des employés ainsi que la pertinence et la clarté de l'information qu'ils ont fournie sont également fort appréciées.

Par contre, le CSi aura intérêt à traiter particulièrement trois aspects importants de son service. Il s'agira de fournir un étalonnage du prix de ses produits pour rassurer ses clients à propos de la justesse de ceux-ci par rapport au marché, de revoir les délais de livraison qu'il offre et de s'assurer particulièrement de leur respect.

Le Centre de signalisation fait principalement affaire avec les centres de services du ministère des Transports, mais une clientèle complémentaire à celle-ci prend de plus en plus d'importance. Cette autre clientèle est composée des unités administratives centralisées dans les bureaux des directions territoriales du ministère des Transports. Un questionnaire adapté à partir de celui qui a été transmis aux CS a été distribué à ces unités. Seulement quelques questionnaires ont été retournés; soit environ une dizaine de services en région qui ont répondu à l'appel. Considérant cette participation limitée de la part de cette clientèle bien ciblée, nous nous limiterons à une brève analyse des réponses fournies.

Précisons que la fréquence des commandes de cette clientèle est plus faible que les CS, peu importe le type de produits commandés, quoique les panneaux à messages variables relèvent souvent de ces unités. Ayant moins fréquemment de contacts avec le Centre de signalisation, cette clientèle particulière semble être plus mitigée dans son évaluation de sa satisfaction des différents services ou produits qui lui sont offerts. Son taux de satisfaction se compare à ceux observés pour les CS.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
1.2 Respecter les délais de livraison	Taux de respect des délais de livraison	80 %	85 %	56 %

En 2003-2004, le CSi a reçu de sa clientèle des commandes pour 34 145 panneaux de signalisation normalisés, et il a maintenu un taux moyen global de respect de ses délais de livraison de 85 %.

Pour établir ce ratio, on considère les panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium (signalisation standard) et les panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium (supersignalisation), c'est-à-dire tous les panneaux qui ont une référence à la norme de sécurité routière communément appelée dans le langage courant un « NSR ». Le taux de respect du délai de livraison des panneaux sur tôle est de 85 %, et celui des panneaux sur profilé d'aluminium est de 75 %.

COMMENTAIRES

En 2003-2004, on peut noter une nette amélioration des résultats par rapport à 2002-2003 et surtout souligner non seulement l'atteinte, mais le dépassement de l'objectif fixé à 80 % des livraisons à l'intérieur des délais. Le taux pour la signalisation standard s'est amélioré de 29 %, faisant un bond de 56 % à 85 %, alors que pour la supersignalisation ce taux a augmenté de 8 % en passant de 67 % à 75 %.

L'indice est associé à un nombre total de panneaux livrés. Le nombre de panneaux de supersignalisation étant de beaucoup inférieur à celui des panneaux de signalisation standards, la performance associée à la supersignalisation influe très peu sur l'indice total, comme nous pouvons le constater dans les résultats présentés au paragraphe ci-dessus.

Les améliorations observées en 2003-2004 sont attribuables à une combinaison de plusieurs facteurs. Soulignons notamment la participation importante du personnel à l'amélioration du travail d'équipe et ce, autant à la production qu'à la conception ou au service à la clientèle. De plus, il faut mentionner l'amélioration apportée aux outils de gestion liés à la planification de la production. Ces deux principaux éléments ont certainement eu le plus d'impact sur l'augmentation de la performance du CSi et sur le dépassement de l'objectif fixé.

À ces facteurs, il faut ajouter l'amélioration de la gestion de l'approvisionnement en matières premières, les changements réalisés au processus de traitement des commandes de nos clients et finalement une meilleure gestion de la productivité sur la chaîne de production. En fait, tous ces éléments combinés, même s'ils demeurent perfectibles, ont selon nous contribué de diverses manières à accroître le taux de respect des délais de livraison et au dépassement de l'objectif.

ORIENTATION 2 — MISER SUR LE SAVOIR-FAIRE ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
2.1 Mobiliser et responsabiliser les employés	Certification ISO	Accréditation ISO 9001:2000	Non atteint	Non disponible

COMMENTAIRES

Avec l'aide de ressources externes, le Centre a schématisé ses processus et apporté des améliorations afin de se conformer aux exigences de la norme ISO 9001:2000. Compte tenu du nombre important d'améliorations à apporter à ses processus, le Centre de signalisation n'a pu obtenir son accréditation avant la fin de l'exercice 2003-2004.

ORIENTATION 3 VISER L'AUTOFINANCEMENT

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2003-2004	RÉSULTATS 2002-2003
3.1 Améliorer la productivité du Centre	Indice du prix de revient	Indice	Indice	Indice
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule type I	100	Non disponible	Non disponible
	Pellicule type III	100	Non disponible	Non disponible
	Signalisation sur profilé			
	Pellicule type I	100	Non disponible	Non disponible
	Pellicule type III	100	Non disponible	Non disponible
	Signalisation sur contreplaqué			
	Pellicule type I	100	Non disponible	Non disponible

COMMENTAIRES

Le prix de revient est calculé en tenant compte des coûts directs et des frais généraux relatifs à l'ensemble des activités du CSi. La production de cette donnée s'effectue en utilisant un progiciel de gestion manufacturière qui permet de suivre le cycle complet de la production, soit à partir de l'achat des matières premières et tout au long de la production même des biens, en passant par la livraison jusqu'à la facturation.

L'indicateur, présenté sous forme d'indice, permet de suivre l'évolution du prix de revient des différentes classes de produits par type de pellicule par rapport à un barème de base, fixé à 100 pour le premier exercice financier.

En 2003-2004, après analyse de la fiabilité des données fournies par le progiciel de gestion manufacturière, le CSi ne publiera pas de résultats concernant cet indicateur.

L'achat d'un nouveau progiciel ou l'amélioration de celui en place pourra permettre au CSi de publier cet important indicateur lors du prochain rapport annuel.

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2003-2004	RÉSULTATS 2002-2003
3.2 Offrir des prix concurrentiels	Indice de compétitivité (balisage-étalonnage)		%	%
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule type I		- 22,21 % *	- 18,09 % *
	Pellicule type III		- 9,70 % *	- 10,21 % *
	Pellicule type V	Prix du marché supérieurs ou égaux aux prix des produits du CSi	- 15,14 % *	- 32,39 % *
	Signalisation sur profilé			
	Pellicule type I		+ 3,84 % **	+ 9,34 % **
	Pellicule type III		- 11,95 % *	- 5,61 % *
	Signalisation sur contreplaqué			
	Pellicule type I		- 32,37 % *	- 22,89 % *
	Pellicule type III		- 67,72 % *	- 63,15 % *

** Prix moyen du marché supérieur aux prix des produits du CSi*
*** Prix moyen du marché inférieur aux prix des produits du CSi*

COMMENTAIRES

SIGNALISATION SUR TÔLE D'ALUMINIUM (signalisation standard)

Le CSi a fait appel à différents clients et partenaires afin d'obtenir l'information nécessaire à l'étalonnage de ses divers produits au Québec. En dépit de la bonne volonté de tous ces intervenants, cette information demeure toujours difficile à obtenir. Les fournisseurs du secteur privé ne disposent pas d'un catalogue de produits avec des prix fermes et, qui plus est, leur politique de prix varie selon plusieurs facteurs difficilement identifiables.

Pour l'année 2003-2004, grâce à la collaboration de cinq villes de grande taille, nous avons obtenu des listes de prix proposés par des entreprises privées qui ont été invitées à soumissionner pour la fourniture de panneaux standards de signalisation routière. Dans un tel processus, il faut souligner que seules les entreprises invitées peuvent présenter une soumission. Selon nos données, on remarque que les entreprises ont toutes été choisies dans le voisinage immédiat des municipalités concernées. C'est une des raisons qui peut expliquer les grandes variations de prix que l'on a constaté pour le même produit et les écarts importants entre les prix des fournisseurs d'une région à l'autre.

Dans le cas particulier d'une grande ville, nous avons obtenu une liste de prix proposés par des fournisseurs du secteur privé dans le contexte d'une commande ouverte[1] pour la fourniture de panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium avec pellicules de type I et de type III, selon des délais de livraison réguliers de 15 jours ouvrables. Ce processus permettait à tous les fournisseurs intéressés de présenter une soumission. Au dépouillement des soumissions, on a pu remarqué qu'un des plus importants fournisseurs de produits de signalisation au Québec n'avait pas présenté de proposition. Nous n'avons pas assez de données pour évaluer s'il s'agit d'un hasard ou d'une régionalisation du marché.

En 2003-2004, le CSi a élargi son échantillonnage en obtenant aussi la collaboration de huit provinces canadiennes qui ont fourni de l'information concernant les prix des différents types de panneaux de signalisation routière (tôle d'aluminium, profilé d'aluminium et contreplaqué) qu'elles utilisent. Parmi ces provinces, trois s'approvisionnent à 100 % dans le secteur privé.

Pour faciliter notre analyse, nous avons ramené le prix de vente des panneaux de signalisation sur la même base, soit le coût des panneaux au mètre carré. Il faut souligner que l'alliage de l'aluminium utilisé par le CSi est le 5052-H36, ce qui n'est pas nécessairement le cas chez tous les fournisseurs qui utilisent de l'aluminium tout usage et, bien entendu, moins coûteux.

Panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type I, délai de livraison régulier

Nous avons un échantillon de 17 fournisseurs, privés et publics, qui fabriquent des panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type I. Il faut souligner qu'une province n'utilise pas les pellicules de type I pour sa signalisation.

Pour ce type de produit, selon les fournisseurs, le prix au mètre carré est de 14,02 % inférieur aux prix du CSi et jusqu'à 79,24 % supérieur. Le CSi présente des prix moyens plus bas que 13 fournisseurs sur les 17 recensés.

Pour cette famille de produits, on constate que le prix moyen du marché est supérieur de 22,21 % aux prix des produits du CSi.

1. Commande de produits dont le prix demeure constant pendant la période contractuelle.

Panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type III, délai de livraison régulier

Nous avons un échantillon de 17 fournisseurs, privés et publics, pour ce type de produit. Selon les fournisseurs, les prix unitaires au mètre carré se situent dans un intervalle variant de 33,88 % inférieur jusqu'à 80,24 % supérieur aux prix du Centre de signalisation. Le CSi présente des prix moyens plus bas que 8 fournisseurs sur les 17 recensés.

Pour cette famille de produits, on constate que le prix moyen du marché est supérieur de 9,70 % aux prix des produits du CSi.

Panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type V, délai de livraison régulier

Le ministère des Transports a instauré en 2002-2003 l'utilisation d'une pellicule plus performante, pour signaler les travaux sur le réseau routier supérieur. Le monde municipal n'avait pas l'obligation d'utiliser ce type de matériau relativement nouveau et très coûteux. Pour ces raisons, les données dont nous disposons pour 2003-2004 se limitent à quatre provinces et une municipalité.

Selon les fournisseurs, privés et publics, les prix unitaires au mètre carré se situent dans un intervalle variant de 37,02 % inférieur jusqu'à 51,93 % supérieur aux prix du CSi. Trois fournisseurs sur cinq affichent un prix moyen plus bas que ceux du CSi.

Pour cette famille de produits, on constate que le prix moyen du marché est supérieur de 15,14 % aux prix des produits du CSi.

SIGNALISATION SUR PROFILÉ D'ALUMINIUM (supersignalisation)

Le CSi occupe la quasi-totalité du marché québécois en ce qui concerne la fabrication de panneaux de signalisation routière sur profilé d'aluminium. L'étalonnage est donc particulièrement difficile à établir pour cette gamme de produits. Par contre, en 2003-2004, nous avons pu obtenir la collaboration d'autres provinces canadiennes pour établir notre étalonnage.

Panneaux sur profilé d'aluminium avec une pellicule de type I, délai de livraison régulier

Pour ce type de produit, nous avons un échantillon de trois fournisseurs, provenant du privé et du public. Selon les fournisseurs, l'écart du prix au mètre carré par rapport à celui du CSi est de 24,40 % inférieur et jusqu'à 7,18 % supérieur. Un fournisseur sur les trois affiche un prix moyen plus bas que ceux du CSi.

Pour cette famille de produits, le prix moyen du marché est inférieur de 3,84 % aux prix des produits du CSi. Il faut souligner que le CSi ne fabrique que très peu de ce type de panneau.

Panneaux sur profilé d'aluminium avec une pellicule de type III, délai de livraison régulier

Nous avons un échantillon de cinq fournisseurs, privés et publics, pour ce type de produit. Selon les fournisseurs, les prix unitaires au mètre carré se situent dans un intervalle variant de 26,29 % inférieur jusqu'à 56,42 % supérieur aux prix du CSi. Deux fournisseurs sur les cinq affichent un prix inférieur à ceux du CSi.

Pour cette famille de produits, le prix moyen du marché est supérieur de 11,95 % aux prix des produits du CSi.

SIGNALISATION SUR CONTREPLAQUÉ

Le CSi fabrique des panneaux de signalisation temporaire sur contreplaqué de bois pour des chantiers de construction et pour des campagnes d'information associées à la sécurité routière, comme celle de la SAAQ « L'alcool au volant, ça s'arrête ici ».

Pour les panneaux associés à la construction routière recouverts d'une pellicule de type III, les données sont difficiles à obtenir, et ce, même si les personnes qui détiennent l'information travaillent au ministère des Transports. Les clients privilégiés du CSi sont plutôt associés au secteur de l'exploitation routière, ce qui explique l'absence d'un réseau de relations avec les chargés de projets des chantiers de construction et la difficulté à identifier les répondants.

De plus, généralement, aux bordereaux de soumissions des contrats de construction, on trouve un article global « signalisation » qui porte sur les travaux de gestion de la circulation et toute la fourniture de biens (panneaux sur aluminium, panneaux sur contreplaqué, panneaux à messages variables, etc.), ce qui élimine toute possibilité de comparaison sur la base produit par produit.

Pour les panneaux destinés aux campagnes d'information, avec pellicule de type I, à quelques exceptions près, le secteur privé n'utilise pas les mêmes matériaux, ce qui rend la comparaison des coûts presque impossible.

Grâce à son réseau de collaboration avec certaines provinces canadiennes, le CSi peut toutefois, en 2003-2004, réaliser une comparaison des prix des panneaux sur contreplaqué avec différents types de pellicules.

Panneaux sur contreplaqué avec une pellicule de type I, délai de livraison régulier

Nous avons un échantillon de quatre fournisseurs, provenant du privé et du public, pour cette famille de produits. Selon les fournisseurs, l'écart du prix au mètre carré par rapport à celui du CSi est de 1,48 % inférieur et jusqu'à 66,67 % supérieur. Le CSi présente des prix plus bas que trois fournisseurs sur les quatre recensés.

Pour cette famille de produits, le prix moyen du marché est supérieur de 32,37 % aux prix des produits du CSi.

Panneaux sur contreplaqué avec une pellicule de type III, délai de livraison régulier

Nous avons trois fournisseurs, du privé et du public, pour cette famille de produits. Selon les fournisseurs, l'écart du prix au mètre carré par rapport à celui du CSi se situe dans un intervalle variant de 8,31 % jusqu'à 161,12 % supérieur. Bref, les trois fournisseurs affichent un prix supérieur à ceux du CSi.

Pour cette famille de produits, le prix moyen du marché est supérieur de 63,15 % aux prix des produits du CSi.

CONSTAT GÉNÉRAL

Globalement, nous pouvons constater que dans la majorité des cas le CSi offre des produits à des prix inférieurs à ceux du marché. Bien entendu, le CSi continuera d'établir des liens avec des entités externes lors du prochain exercice financier et ciblera les produits dont il doit améliorer le prix afin de demeurer dans une position concurrentielle par rapport au marché.

Lors de notre analyse, nous avons pu remarquer que, lorsque les panneaux sont commandés en urgence, le secteur privé[5] livre dans des délais de cinq jours ouvrables, alors que le CSi livre dans un délai de 48 heures.

Sommaire de la situation au Québec

Au Québec, le CSi peut assez bien se comparer aux fournisseurs du secteur privé en ce qui concerne les panneaux sur tôle d'aluminium. Malheureusement, les données sont inexistantes quant à la signalisation sur profilé d'aluminium et sur contreplaqué. Pour les panneaux sur profilés, l'absence de données s'explique par le quasi-monopole que le CSi exerce sur le marché.

Dans les délais standards de livraison, seulement quatre fournisseurs sur dix ont offert des prix moyens plus bas que le CSi pour le type I, alors que pour le type III le CSi se maintient dans les prix, l'intervalle des prix moyens des fournisseurs privés étant de 33,88 % inférieur et jusqu'à 16,46 % supérieur.

Sommaire de la situation par rapport aux autres provinces

En règle générale, le CSi offre une gamme de produits plus large que ses homologues des autres provinces et ses produits standards sont moins chers.

En moyenne, pour la signalisation sur tôle d'aluminium, les prix des fournisseurs canadiens (privés et publics) sont de 33,21 % supérieurs pour la pellicule de type I, de 25,99 % supérieurs pour la pellicule de type III et de 17,39 % supérieurs pour la pellicule de type V.

De même, pour la signalisation sur profilé d'aluminium, le CSi présente des prix moyens de 4,06 % inférieurs à ceux de ses vis-à-vis provinciaux.

Pour la signalisation sur contreplaqué, les prix moyens des fournisseurs canadiens (privés et publics) sont de 32,37 % supérieurs pour la pellicule de type I et de 67,72 % supérieurs pour la pellicule de type III.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
3.3 Augmenter la clientèle externe	Évolution des revenus externes	400 000 $	912 158 $	374 970 $

La répartition des ventes à la clientèle externe s'établit comme suit :

	2003-2004	2002-2003
Autres ministères	294 441 $	145 989 $
Organismes gouvernementaux	585 924 $	226 203 $
Municipalités	1 793 $	2 165 $
Entreprises privées	30 000 $	613 $
TOTAL	**912 158 $**	**374 970 $**

Commentaires

Le Centre de signalisation (CSi) a dépassé son objectif de 512 158 $ en 2003-2004. Ce dépassement très marqué s'explique, entre autres, par l'apport important d'un projet de signalisation d'un client externe au Ministère et par la croissance du marché des organismes gouvernementaux.

Il faut de plus souligné que le CSi a effectué des transactions avec une entreprise privée en 2003-2004. Dans ce cas, le Centre de signalisation a agi comme gestionnaire d'un projet de signalisation et de gestion de la circulation pour le tournage d'un film de grande envergure. Il s'est alors associé à une direction territoriale afin de pouvoir mener à bien ce projet de signalisation routière sur le réseau du ministère des Transports.

Le Centre a aussi traité avec trois municipalités. Dans deux des cas, le CSi a vendu aux municipalités des panneaux conçus et installés par le ministère des Transports dans le contexte de projets conjoints de financement municipalité-ministère des Transports. Dans un cas comme dans l'autre, le CSi a procédé à une remise sous forme de crédits accordés aux unités du Ministère afin de couvrir les sommes engagées par celles-ci. Dans le troisième cas, le CSi a répondu à une commande urgente d'une municipalité.

Les autres transactions ont eu lieu dans le contexte régulier du mandat du CSi avec ses clients gouvernementaux (ministères et organismes).

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
3.4 Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe	Apport de revenus externes	10,00 %	16,51 %	5,13 %

Le tableau suivant présente les données portant sur les revenus utilisées pour le calcul de cet indicateur.

REVENUS	CLIENT MTQ	AUTRES CLIENTS	TOTAL
Panneaux de signalisation et d'information	3 158 965 $	556 698 $	3 715 663 $
Divers autres produits en signalisation	(189 276) $	297 839 $	108 563 $
Coût du transport perçu sur les ventes	1 980 $	40 889 $	42 869 $
Revenus divers	1 641 451 $	16 732 $	1 658 183 $
TOTAL	**4 613 120 $**	**912 158 $**	**5 525 278 $**

COMMENTAIRES

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes perçues par le CSi pour la vente de panneaux de signalisation et de divers autres produits en signalisation, le coût du transport perçu lors de la vente de certains produits, la location de panneaux à messages variables (PMV) et l'entretien des panneaux de signalisation de circuits touristiques. Les autres revenus qui n'ont aucun rapport avec les produits de signalisation sont exclus. Il est à noter que les revenus divers concernent les autres revenus du CSi, mais sans tenir compte des dépenses engagées comme nous les trouvons aux états financiers.

Les revenus du CSi totalisent 5 525 278 $, soit 4 613 120 $ provenant du ministère des Transports et 912 158 $ versés par ses autres clients.

La proportion des revenus tirés de produits vendus à d'autres clients que le ministère des Transports correspond à 16,51 % (912 158 $) des revenus totaux qui s'élèvent à 5 525 278 $.

Le CSi a dépassé son objectif d'apport de revenus externes à son ministère de plus de 6 %, et ce, grâce aux nouveaux services qu'il a élaborés et qu'il a pu offrir à ses clients externes en 2003-2004. Ses nouveaux produits et services devraient lui permettre de continuer à élargir ses marchés externes dans le futur.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
3.5 Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation	Niveau d'autofinancement	100 %	109 %	106 %

COMMENTAIRES

Les revenus totaux du CSi pour 2003-2004 sont de 4 338 526 $ tandis que les dépenses sont de 3 980 752 $, ce qui confirme un taux d'autofinancement de 109 % (4 338 526 $/3 980 752 $).

Les efforts de développement de nouveaux produits et services ainsi que le démarchage de nouveaux clients ont permis au CSi de dépasser sa cible, encore une fois, en 2003-2004, et cela malgré le contexte budgétaire le plus difficile des trois dernières années pour son ministère.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
4.1 S'associer aux intervenants reconnus dans le domaine de la signalisation	Taux d'intervenants reconnus du domaine de la signalisation routière formant le réseau de collaboration	Établissement d'un réseau de collaborateurs avec les 9 autres provinces canadiennes	Établissement d'une collaboration avec 8 provinces et 2 territoires canadiens	Établissement d'une collaboration avec 5 provinces canadiennes

COMMENTAIRES

En 2001-2002, un mandat a été donné à une firme spécialisée concernant la mise en place de réseaux de partenariat. Dans son rapport, cette firme a indiqué les éléments clés qui pourraient à la fois faciliter ou empêcher la création d'un réseau de collaboration public-privé en matière de signalisation.

De plus, selon cette firme, dans le marché de la signalisation au Québec, les efforts de partenariat peuvent être considérés comme difficiles, voire impossibles, en raison des exigences et contraintes particulières à chacune des parties. Dans ce cas, on souligne que la culture d'entreprise, la position concurrentielle et les marges de manœuvre opérationnelles de chacune des parties sont les éléments principaux qui limitent les possibilités d'un partenariat véritable.

Collaboration avec le secteur privé et le secteur public

Au cours de l'année 2003-2004, le Centre de signalisation a continué ses efforts afin de mettre au point différentes formes de partenariats avec le secteur privé et le secteur public.

Par ses efforts en recherche et développement, il contribue au développement de l'expertise d'entreprises privées du Québec. Dans les cas où le CSi ne possède pas l'expertise ou s'il n'a pas la capacité de production nécessaire pour satisfaire les besoins d'un client, il n'hésite pas à confier la fabrication de produits de signalisation à des entreprises privées.

Notamment, en 2003-2004, dans le contexte de la conception de nouvelles structures pour la signalisation de campagnes d'information gouvernementale, le CSi a mis au point, en partenariat avec une firme d'ingénieurs-conseils du secteur privé, des structures modulaires ainsi qu'un système de passerelle mobile et léger. Ces structures polyvalentes, ergonomiques et peu coûteuses améliorent de beaucoup la sécurité des installateurs lors de la pose et du changement des panneaux utilisés dans le contexte des campagnes d'information en sécurité routière menées par le ministère des Transports et la SAAQ.

De plus, en partenariat avec les fournisseurs québécois de panneaux à messages variables mobiles (PMVM), le CSi a continué d'améliorer les PMVM en incorporant un système GPS afin de faciliter le repérage précis de ces appareils de gestion de la circulation.

Dans le but d'élargir son réseau de collaboration avec le secteur public, des échanges d'informations ont été effectués avec huit provinces et deux territoires canadiens concernant les produits de signalisation qu'ils offrent à leurs clients. Ces échanges ont permis d'agrandir en 2003-2004 le réseau de collaboration avec ces huit provinces et ces deux territoires. La majorité de ces échanges porte sur l'étalonnage des prix, les différentes façons de faire en matière de signalisation routière et sur la comparaison des procédés de fabrication. L'objectif de création d'un réseau de collaboration canadien a presque été atteint. L'établissement de ce réseau pancanadien permettra au Centre de signalisation de demeurer un leader en matière de signalisation routière sur le plan national.

ORIENTATION 5 — ASSURER UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE CONSTANTE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2003-2004	RÉSULTAT 2002-2003
5.1 Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation	Existence d'un processus structuré de veille	Dépôt d'un bilan du suivi du programme	Non atteint	Processus de veille implanté

COMMENTAIRES

La gestion de nombreux projets a hypothéqué en partie les efforts que nous projetions de consacrer à notre processus de veille technologique. Nos énergies à cet égard ont été surtout consacrées à orienter nos recherches concernant des demandes spécifiques de nos clients plutôt qu'à assurer la conception de nouveaux produits ou à augmenter la connaissance générale en matière de signalisation.

La gestion des projets en cours ayant consommé beaucoup de temps à une veille technologique efficace, son application n'est encore que partielle. L'équipe responsable de ce volet au Centre de signalisation acquerra avec le temps de plus en plus d'expérience, laquelle lui permettra de consacrer moins d'efforts à la gestion des projets et, par incidence, d'investir davantage dans le processus de veille technologique.

Le Centre de signalisation poursuivra en 2004-2005 des objectifs de performance associés au virage client, à la mobilisation des employés, à l'autofinancement, à l'association avec différents partenaires reconnus en matière de signalisation et à l'accroissement des connaissances et de l'expertise de ses employés.

Durant l'exercice 2004-2005, nous comptons poursuivre l'amélioration de la performance, de l'ergonomie et de la sécurité à l'intérieur du secteur des opérations (usine). De plus, concernant la sécurité et la santé de ses employés, le CSi procédera à la mise en place d'un système de ventilation pour son département de sérigraphie.

Durant cet exercice, le CSi compte acquérir un nouveau progiciel intégré de gestion manufacturière et financière. Le progiciel de type ERP (*Enterprise resource planning*) devrait permettre au CSi de régler des problèmes d'accès à l'information en temps réel et d'améliorer les rapports de gestion afin de les rendre utiles à la prise de décisions.

Les défis de l'année 2004-2005 porteront aussi sur l'élargissement de la clientèle et le développement de produits. Le CSi a su se démarquer dans les trois dernières années en créant de nouveaux produits et en répondant aux besoins de sa clientèle, et il entend continuer à le faire en 2004-2005.

Finalement, le CSi compte obtenir la certification ISO 9001:2000 consécutivement à la revue de ses processus effectuée dans le dernier exercice tout en consolidant la position de chaque membre de l'équipe au sein de l'organisation. Bien entendu, nous comptons, de plus, mettre au point de nouveaux outils de gestion et bonifier notre service à la clientèle, richesse incontournable du Centre de signalisation.

ÉTATS
FINANCIERS
2003-2004

Centre de signalisation

BILAN
– NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2004

	2004		2003	
ACTIF				
Actif à court terme				
Encaisse	(769 693)	$	(78 667)	$
Comptes clients	1 660 770		3 393 223	
Stocks (notes 2 et 3)	2 063 310		1 100 341	
Frais payés d'avance	4 490		1 356	
Total actif à court terme	**2 958 877**		**4 416 253**	
IMMOBILISATIONS				
Immobilisations (notes 2 et 4)	1 524 866		1 432 275	
Amortissement cumulé	(572 724)		(381 950)	
Immobilisations nettes	**952 143**		**1 050 325**	
Frais reportés (note 5)	**312 306**		**720 601**	
Total de l'actif	**4 223 325**		**6 187 179**	
PASSIF ET AVOIR				
Passif à court terme				
Comptes fournisseurs	629 393		3 234 606	
Salaires et avantages sociaux à payer (note 7)	60 627		46 588	
Revenus différés (note 6)	1 502 103		1 232 557	
Total passif à court terme	**2 192 123**		**4 513 751**	
Dû au fonds consolidé du revenu (note 8)	**1 200 822**		**1 200 822**	
Surplus accumulé	**830 380**		**472 606**	
Total du passif et de l'avoir	**4 223 325**	**$**	**6 187 179**	**$**

CLAUDE MARQUIS
Administrateur du Fonds

FLORENT GAGNÉ
Sous-ministre des Transports

ÉTAT DES RÉSULTATS
– NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004		2003	
VENTES				
Panneaux de signalisation et d'information	3 715 663	$	5 432 773	$
Coût du transport perçu sur les ventes	42 869		24 388	
Divers autres produits de signalisation	108 563		40 791	
Total des ventes	**3 867 095**		**5 497 952**	
COÛT DES MARCHANDISES VENDUES				
Produits finis - début de période	125 371		84 645	
Coût des produits fabriqués (Annexe A)	3 758 052		4 928 435	
Coût des produits disponibles pour la vente	3 883 423		5 013 080	
Produits finis - fin de période	809 204		125 371	
Coût des marchandises vendues	**3 074 219**		**4 887 709**	
Bénéfice brut	**792 876**		**610 243**	
FRAIS D'EXPLOITATION				
Frais de livraison	96 640		102 591	
Frais d'entretien des équipements loués	20 614		36 825	
Total des frais d'exploitation	**117 254**		**139 416**	
FRAIS D'ADMINISTRATION				
Salaires et avantages sociaux	432 834		469 038	
Frais d'occupation	28 048		180 672	
Frais de déplacement et de représentation	12 997		7 212	
Frais de télécommunications	18 008		13 721	
Honoraires professionnels	110 402		72 428	
Dépenses de bureau	44 313		26 000	
Frais financiers	7 071		40 530	
Frais du Réseau d'affichage	93 910		20 719	
Amortissement des autres immobilisations	41 696		16 464	
Total des autres frais	**789 279**		**846 784**	
Autres revenus	**471 431**		**737 319**	
Bénéfice net	**357 774**	$	**361 362**	$

ÉTAT DU SURPLUS ACCUMULÉ
– NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2004

	2004		2003	
Surplus accumulé de l'exercice	472 606	$	111 244	$
Surplus de l'exercice	357 774		361 362	
Surplus accumulé	830 380	$	472 606	$

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
– NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004		2003	
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION				
Bénéfice net	357 774	$	361 362	$
Éléments ne modifiant pas les liquidités				
Amortissement des immobilisations	190 774		343 393	
	190 774		343 393	
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation				
Diminution (Augmentation) des débiteurs	1 732 453		(2 470 569)	
Diminution (Augmentation) des stocks	(962 969)		791 104	
Diminution (Augmentation) des frais payés d'avance	(3 134)		1 491	
Augmentation (Diminution) des créditeurs	(2 321 628)		2 150 096	
	(1 555 278)		(24 878)	
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	(1 006 730)		679 867	
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT				
Dispositions (Acquisitions) d'immobilisations	(92 591)		(1 170 074)	
Diminution (Augmentation) de frais reportés	408 295		(678 486)	
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	315 704		(1 848 560)	
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	(691 026)		(1 168 693)	
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT DE L'EXERCICE	(78 667)		1 090 026	
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN DE L'EXERCICE	(769 693)	$	(78 667)	$

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS
– NON VÉRIFIÉES

AU 31 MARS 2004

1. Constitution et objet

Le Centre de signalisation (CSi) est devenu une unité sous convention de performance et d'imputabilité (CPI) depuis le 1er avril 2001. À cette date, il acquérait les actifs qu'il utilisait alors comme unité du ministère des Transports du Québec en contrepartie d'un financement par le fonds consolidé du revenu. L'exercice 2001-2002 représentait son premier exercice financier. Le CSi exploite le Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports (Centre de signalisation) qui a été constitué le 1er avril 2001. Sa vocation est d'assurer la disponibilité de panneaux de signalisation et d'autres accessoires connexes. Il fournit différents services inhérents à son domaine d'activité au ministère des Transports, à d'autres ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'à des clients externes en situation d'urgence.

2. Conventions comptables

Le Centre utilise la méthode de comptabilité d'exercice pour inscrire ses opérations, et les états financiers ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les stocks

Le coût des produits fabriqués est évalué selon la méthode du coût complet. Les stocks de matières premières et de fournitures diverses sont évalués au plus bas du coût ou de la valeur de remplacement. Les produits en cours et les produits finis sont évalués au plus bas du coût ou de la valeur de réalisation nette. Les travaux en cours sont évalués aux coûts engagés à la date des états financiers.

Les immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'origine et amorties selon la méthode présentée ci-dessous :

Équipement spécialisé	Linéaire	10 ans
Panneaux à messages variables (PMV)	Linéaire	7 ans
Équipement de bureau	Linéaire	5 ans
Développement informatique	Linéaire	3 ans
Équipement informatique	Linéaire	3 ans
Améliorations locatives	Linéaire	5 ans

Les régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu du fait que le Fonds ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Les stocks

Les stocks comprennent les éléments suivants :

DESCRIPTION	2004	2003
Matières premières	802 610 $	610 180 $
Produits en cours	413 678	342 007
Produits finis	809 204	125 371
Fournitures diverses	37 818	22 783
Travaux en cours	—	—
TOTAL	**2 063 310 $**	**1 100 341 $**

4. Immobilisations

DESCRIPTION	Coût	Amortissement accumulé	2004 Valeur nette	2003 Valeur nette
Équipement spécialisé	58 776 $	13 847 $	44 929 $	25 235 $
Panneaux à messages variables	1 297 412	473 887	823 525	318 [illegible]
Équipement de bureau	12 848	3 435	9 413	11 983
Développement informatique	15 462	13 028	2 434	7 589
Équipement informatique	127 741	67 475	60 266	89 552
Améliorations locatives	12 627	1 052	11 575	—
TOTAL	**1 524 866 $**	**572 724 $**	**952 142 $**	**1 050 325 $**

5. Frais reportés

Les frais reportés représentent des frais engagés par le Centre au 31 mars 2003 pour la fabrication de panneaux de signalisation et leur installation dans le contexte de contrats pour la signalisation de circuits touristiques. Les revenus provenant de ces contrats seront réalisés au cours des cinq prochains exercices.

Nous trouvons aussi des frais engagés à des fins de vente et d'installation de panneaux à messages variables latéraux (PMVL) qui seront installés au cours de la prochaine année.

Les revenus provenant de ces panneaux sont présentés dans les revenus différés.

Voici la ventilation des frais reportés pour les cinq prochains exercices :

EXERCICE	VALEUR
2004-2005	277 622 $
2005-2006	16 275
2006-2007	13 271
2007-2008	5 138
2008-2009	—

6. Revenus différés

Les revenus différés représentent les sommes facturées et reçues pour la gestion de l'installation de panneaux à messages variables latéraux (PMVL) sur le territoire québécois, pour le projet de STI et pour la location de PMVM. Les coûts engagés sont inscrits dans les frais reportés.

Voici la ventilation des revenus différés pour les cinq prochains exercices :

EXERCICE	VALEUR
2004-2005	1 197 630 $
2005-2006	189 256
2006-2007	54 326
2007-2008	30 446
2008-2009	30 445

7. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Le poste « salaires et avantages sociaux » comprend la part de l'employeur aux régimes de retraite des employés. La répartition entre les différents régimes se fait comme suit pour l'exercice 2003-2004 :

RRGEOP	31 019 $
RRF	6 547 $
RRPG	3 731 $

Vacances et congés de maladie

La provision pour vacances et congés de maladie à payer du Fonds est normalement due au gouvernement du Québec et est imputée aux résultats de l'exercice. Pour cet exercice, elle est d'un montant de zéro dollar (0,00 $ en 2003).

8. Dû au fonds consolidé du revenu

Le solde dû au fonds consolidé du revenu représente le financement accordé au Centre pour l'acquisition des actifs qu'il utilisait au sein du ministère des Transports en date du 31 mars 2001.

Ce prêt est sans intérêt et ne comporte aucune modalité de remboursement, ni date d'échéance.

9. Opérations entre apparentés

Des services de soutien administratif et technique rendus par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats. Ces services ont été effectués gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnées précédemment qui ne sont pas comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports (Centre de signalisation) est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

10. Juste valeur des instruments financiers

Dû au fonds consolidé du revenu

Les sommes dues au fonds consolidé du revenu sont évaluées à leur valeur éventuelle de remboursement selon les conditions du prêt.

Les instruments financiers à court terme sont présumés correspondre à la valeur comptable. Ces instruments financiers comprennent les éléments suivants : encaisse, comptes clients, comptes fournisseurs et autres comptes payables.

11. Marge de crédit auprès du Fonds de financement

En vue de financer l'achat à court terme des panneaux de signalisation à messages variables, le Centre de signalisation a négocié auprès du Fonds de financement du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche une marge de crédit de deux millions de dollars.

La marge de crédit est utilisable et remboursable par tranches de 25 000 $ et porte intérêt quotidiennement selon le taux correspondant à la moyenne des taux des acceptations bancaires à un mois apparaissant à la page CDOR du système Reuters, ou selon tout autre taux approprié ou tout autre système de cotisations de remplacement, le cas échéant, établi à 10 h la journée même, s'il s'agit d'un jour ouvrable, sinon le premier jour ouvrable précédent, plus une marge de 0,3 % tenant lieu de frais d'émission et de gestion.

À la fin du présent exercice financier, son solde était de zéro dollar.

ANNEXE A – ÉTAT DU COÛT DES PRODUITS FABRIQUÉS
– NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004		2003	
MATIÈRES PREMIÈRES				
Stocks - début période	610 180	$	655 596	$
Achats	2 222 855		3 147 505	
Coût des matières disponibles	2 833 035		3 803 101	
Stock - fin de période	802 611		610 180	
Coût des matières employés	2 030 424		3 192 921	
MAIN-D'ŒUVRE DIRECTE ET AV. SOC.	487 267		582 567	
FRAIS GÉNÉRAUX DE FABRICATION				
Fournitures diverses	145 339		132 298	
Travail extérieur	174 652		115 214	
Élimination des déchets dangereux	7 445		1 155	
Location et entretien d'équipement	46 682		109 770	
Main-d'œuvre indirecte et av. soc.	399 321		387 131	
Autres frais	3 447		4 071	
Loyer et entretien des locaux	525 487		259 055	
Amortissement	9 659		8 248	
Coût de fabrication de la période	3 829 723		4 792 420	
Produits en cours - début de période	342 007		478 022	
	4 171 730		5 270 442	
Produits en cours - fin de période	413 678		342 007	
COÛT DES PRODUITS FABRIQUÉS	3 758 052	$	4 928 435	$

Transports
Québec